Eva-Marie von Harrach
Thomas Loer
Oliver Schmidtke

Verwaltung des Sozialen

Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts

Mit Beiträgen von Ulrich Oevermann und Thomas Ley

Eva-Marie von Harrach, Thomas Loer, Oliver Schmidtke
Verwaltung des Sozialen

Eva-Marie von Harrach,
Thomas Loer,
Oliver Schmidtke

Verwaltung des Sozialen

Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts.
Mit Beiträgen von Ulrich Oevermann und Thomas Ley

UVK Universitätsverlag Konstanz GmbH

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Eva-Marie von Harrach, Thomas Loer, Oliver Schmidtke:
Verwaltung des Sozialen : Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts. Mit Beiträgen von Ulrich Oevermann und Thomas Ley. – Konstanz : UVK, Univ.-Verl. Konstanz, 2000
ISBN 3-87940-723-1

ISBN 3-87940-723-1

Einbandentwurf: Riester & Sieber, Konstanz
Druck: Digital Druck GmbH, Frensdorf

UVK Universitätsverlag Konstanz GmbH
Schützenstr. 24 • D-78462 Konstanz
Tel. 07531-9053-0 • Fax 07531-9053-98
www.uvk.de

Inhalt

Vorwort

Die vorliegende Studie ist ein Beitrag zu einer neuen Sichtweise von Arbeitsbedingungen, spezifischen Belastungen, Zielen und Erfolgskriterien der Arbeit in den sozialen Ämtern. Sie entstand aus einem Projekt an der Verwaltungsfachhochschule in Wiesbaden. Studierende des Fachbereichs Verwaltung sollten sich mit den Arbeitsbedingungen in den sozialen Ämtern auseinandersetzen, ihrem zukünftigen Arbeitsbereich. Die Vielfalt der Argumente, die in den Interviews zutage trat und die Fruchtbarkeit der Analyse und Diskussionen der Interviewtexte in verschiedenen Seminaren führten zu dem Plan, diese Informationen für die Ausbildung, aber auch für die Diskussion um die Arbeit in den Sozialverwaltungen nutzbar zu machen. Wir danken vielen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern in den Ämtern für ihre Bereitschaft, uns ihre Erfahrungen mitzuteilen und den Studierenden unserer Seminare, die an der Erstellung von Textanalysen beteiligt waren. Wegen der besseren Lesbarkeit haben wir die Fallanalysen mit Namen belegt. Diese Namen haben mit den tatsächlichen Gesprächspartnern nichts zu tun.

Diskussionen und Überlegungen zu den Schlussfolgerungen aus unseren Analysen führen in verschiedene Richtungen: Einerseits zu der Frage nach der Professionalisierbarkeit der Arbeit in Sozialverwaltungen. Hierzu steuerte Ulrich Oevermann grundsätzliche Überlegungen bei, die in seiner soziologischen Professionalisierungstheorie begründet sind. Andererseits erschien es uns notwendig, konkrete und unmittelbare Schlussfolgerungen aus den Fallanalysen für die Entstehung, Ausbildung und Förderung der notwendigen sozialen Kompetenzen, die das "Überleben" in diesem schwierigen Beruf ermöglichen, zu ziehen. Hieraus ergaben sich Überlegungen für das Studium an der Verwaltungsfachhochschule, die wir am Schluss in einem Exkurs aufzeigen. Konkrete Ansätze für die Realisierung unserer Ideen sehen wir in der Arbeit von Thomas Ley, einen Kollegen, der seit einiger Zeit ein neues Ausbildungskonzept bei der Polizei für den gesellschaftswissenschaftlichen Bereich erprobt und bereits in curriculare Strukturen einbringen konnte. Sein praxisnaher Erfahrungsbericht macht dies deutlich.

Weiteren wichtigen Diskussions- und Forschungsbedarf sehen wir insbesondere in der Frage nach dem grundsätzlichen gesellschaftspolitischen Sinn, Ziel und Zweck sozialer Hilfen und Dienste und deren Folgen. Zugleich muss nach dem adäquaten gesellschaftlichen Umgang mit dem globalen Phänomen Armut weiter gefragt werden. Diesen Fragen können wir in der vorliegenden Publikation nicht nachgehen. Die Richtung, in der diese Fragen aber – zumindest im Rahmen der gewach-

senen Verwaltung des Sozialen – zu bearbeiten wären, wird durch die hier vorgestellte Untersuchung wesentlich beeinflusst: Die persönlichen Qualitäten der Mitarbeiter müssen einerseits eine angemessene Würdigung finden und dürfen andererseits nicht dem Zufall überlassen werden. Der Strukturkonflikt ist unausweichlich; die Formen seiner Bearbeitung sollten systematisch erarbeitet und vermittelt werden.

I Einleitung

Im Rahmen der Diskussion um den Sozialstaat oder die vermeintlichen Auswüchse des Wohlfahrtsstaates taucht selten die Frage nach den Beschäftigten im Bereich der öffentlichen Verwaltung auf. Sie sitzen an denjenigen Arbeitsplätzen, an denen die individuellen Bedürfnisse der Bevölkerung mit den formalen Regeln des Rechts und den Vorschriften der Verwaltung zusammentreffen. Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger auf unbürokratische und einzelfallbezogene Hilfe in Notfällen stoßen auf Gesetze, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Formulare und nicht zuletzt auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden, die sie als unpersönlich, abgehoben, oft stur empfinden. Anstatt Mitleid bekommen sie einen Vordruck, anstatt persönlicher Briefe bekommen sie Bescheide. Bezeichnend ist, dass bei akuten Katastrophenfällen meist „unbürokratische Hilfe" versprochen und der Eindruck erweckt wird, eine solche Hilfestellung werde schnell und effektiv erfolgen. Meist hört man dann allerdings auch im „unbürokratischen" Fall Jahre später, dass die erwartete Hilfe entweder gar nicht oder nicht im erhofften Umfang eintrat.

Unsere Untersuchung richtet sich nicht wie bisher vorliegende Untersuchungen auf die Bezieher sozialstaatlicher Leistungen, sondern auf diejenigen Personen, die alle die Gesetze, Vorschriften, Verordnungen des staatlichen Handelns nicht nur kennen und verstehen, sondern auf den konkreten Einzelfall adäquat anwenden müssen. Unsere Fragen lauten: Wie gehen die Sozialverwalterinnen und -verwalter damit um, dass sie häufig genug nicht nur schlimme und belastende Schicksale ihrer Klientinnen und Klienten kennen lernen und beurteilen müssen, sondern auch entscheiden, handeln, Gesetze anwenden, subsumieren, nach bürokratischen Regeln verfahren und – eventuell – existentielle Anliegen ablehnen müssen? Wie gehen durchschnittliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sozialamt mit der Fülle von Einzelschicksalen um, die auf sie einstürmen? Wie verarbeiten sie Ärger und Aggression, die ihnen oft entgegenschlagen, wie gehen sie mit Gefühlen um, wie verarbeiten sie Überlastung und Stress? Trifft Mertons[1] Beschreibung der bürokratischen Persönlichkeit auch auf die Bediensteten zu? Sind Sozialamtsmitarbeiter wirklich nur Geldautomaten und Berechnungsspezialisten, die angelernt werden können und keine differenzierte Ausbildung benötigen, wie es zur Zeit häufig die Auffassung betriebswirtschaftlicher Berater ist? Oder ist vielmehr die Tätigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel komplexer, inhaltsreicher und anforde-

[1] Vgl. Merton 1949.

rungsträchtiger als man bisher erkannt hat? Weitreichende Entscheidungen, die auf die einzelnen Hilfesuchenden und deren Schicksal wirken, schnelle Beurteilung neuer Personen und Situationen, Kommunikationsfähigkeit, Entscheidungsfreudigkeit und Frustrationstoleranz sind über die ohnehin erforderlichen Fachkenntnisse hinaus ständig gefordert. Was sind die Unterschiede zwischen der Arbeit als Sachbearbeiterin oder Sachbearbeiter im Sozialamt und derjenigen in einem anderen Berufsfeld z. B. in einer Bank, oder im KFZ-Zulassungsamt?

Personen, die ein Sozialamt aufsuchen, sind zumeist in einer existentiellen Notsituation. Dass der Gang zum „Amt“ in der Regel als unangenehm empfunden wird, zeigt die Tatsache, dass schätzungsweise 30-50 % der Anspruchberechtigten bereits im Vorfeld auf einen Antrag beim Sozialamt verzichten.[2] Ein Kennzeichen der Begegnung mag neben dem Machtgefälle zwischen Bediensteten und Klienten auch die Tatsache sein, dass die persönliche Vorsprache zumindest in der Phase der Neubewilligung und bei Sonderproblemen zwingend erforderlich ist. Die Bediensteten begegnen den Klientinnen und Klienten meist als weitgehend unpersönliche Funktionsträger der Bürokratie, die an generalisierte Regeln und Rollenvorschriften gebunden sind. Ihre Einbindung in die spezifische Verwaltungsrationalität und die Arbeitsbelastung erlaubt meist nicht, die hilfesuchenden Bürger als ganze Personen individuell wahrzunehmen und zu würdigen. Diese hingegen müssen, wollen sie in ihrem Anliegen Erfolg haben, weitgehende Aspekte ihrer privaten Lebensverhältnisse, ihrer Privatsphäre offen legen. Vergleichbar ist die Situation im Krankenhaus: Auch hier sind Patienten für das Personal oft nur „Fälle“, während die Patienten andererseits dennoch möglichst umfassend möglichst viele Aspekte ihrer Krankheitsgeschichte offen legen müssen. Während gerade für den Beruf des Arztes jedoch eine Fülle von Normen und Verhaltensregeln bereit stehen, die einer alten Tradition der Diskussion um das Ethos des Arztberufes entstammen, scheinen diese Regeln im Umgang mit den Klienten der Verwaltung weitgehend zu fehlen. Die neu entdeckte Definition der Verwaltungstätigkeit als Dienstleistung, mit der das Verhältnis zu den Bürgerinnen und Bürgern auf eine neue Basis gestellt werden soll, greift vor allem im Bereich der Sozialhilfe zu kurz. Zwar werden über die Absicherung des Existenzminimums durch entsprechende finanzielle Leistungen hinaus auch Dienstleistungen des örtlichen Sozialstaates angeboten und nachgefragt, das spezifische Verhältnis zu den Antragstellern und Hilfeempfängerinnen lässt sich mit dem Begriff „Kunde“ allerdings nur sehr unzureichend beschreiben.[3]

2 Vgl. Leibfried/Leisering 1995, 32; Chassé 1997, 150 f. sowie Hauser 1997, 44.
3 Vgl. den Beitrag von Oevermann in diesem Band.

Begegnen tatsächlich im Bereich der sozialen Hilfen mündige Bürger in freier Entscheidung Mitarbeiterinnen eines Dienstleistungsunternehmens, dessen Angebote sie marktgerecht unter einer Mehrzahl von Angeboten frei auswählen und frei annehmen können? Sind hier nicht weiterhin hergebrachte Vorstellungen von Obrigkeit, von bürokratischen Regeln, von Zuständigkeiten, von Hierarchie, sowie traditionelle Bilder der mitleidenswerten Armutsbevölkerung, alte Kontroll-, Repressions- und Erziehungsvorstellungen weiter wirksam, denen beide, Mitarbeiter und Hilfesuchende, aber auch das beobachtende und begleitende Wahlvolk gleichermaßen unterliegen? Oder findet sich ein Handeln, das weder die Klienten fälschlich zum selbstbestimmten Kunden stilisiert, noch ihn zum Mündel degradiert, ein Handeln, in dem Bürger in ihrer Bedürftigkeit als ganze Person gewürdigt werden? Dies sind die Fragen, denen wir in dieser Studie nachgehen wollen.

Anlass zu dieser Untersuchung war ein Seminar in der Verwaltungsfachhochschule Wiesbaden. In diesem Seminar wurde versucht, einem Mangel der Ausbildung von zukünftigen Sozialamtsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern zu begegnen. Dieser besteht darin, dass eine reflektierende Konfrontation mit der Realität der späteren Praxis in der Regel nur mittels der Modelle psychologischer Lehrbücher erfolgt, deren Beispiele immer aus Theorien abgeleitet und nie der Realität abgelauscht sind.

Die Interviews, die die Studierenden mit ihren künftigen Kolleginnen und Kollegen führten, und die dann anschließend im Seminar gemeinsam ausgewertet wurden, waren ein erster Schritt, die Realität ins Seminar zu holen und dort auf die künftigen Probleme der Praxis hin zu reflektieren. Sensibilisierung war ein erster Gewinn. Bei diesem darf man nicht stehen bleiben.[4]

[4] Vgl. Kap. 7 und Loer 1999.

II Armut als soziales Phänomen

1 Was ist Armut?

Jede Gesellschaft kennt bzw. produziert soziale Ungleichheit.[1] Armut bedeutet ganz allgemein beschreibend, zunächst objektiv feststellbare, materielle Unterversorgung, eingeschränkte Lebens- und Teilhabechancen und als Ursache und zugleich Folge davon eine relative Ferne zu Ressourcenverfügung sowie Herrschafts- und Machtpositionen. Soziologische Überlegungen zum Thema Armut unterscheiden sich in ihren verschiedenen Zugangsweisen zum Thema. Gängige Definitionen lassen sich zunächst in statistischen Darstellungen finden, die wiederum absolute und relative Armutsbegriffe unterscheiden.[2] Ferner orientieren sich eher beschreibende Analysen an der Schilderung konkreter Lebenslagen und deren Folgen für die davon Betroffenen, andere Autoren verweisen vor allem auf die Tatsache der gesellschaftlichen Konstruktion von Armutsbegriffen. Die kritische Beobachtung der Funktion von Armut begründet Forderungen nach Rückbau staatlicher Hilfen. Neuerdings setzt sich eine Sicht von Armut als differenziertem und sozial entgrenztem Phänomen durch, das durch eine biographische Episodenhaftigkeit für die Mehrzahl der Hilfeempfänger gekennzeichnet ist.

Es ist hier nicht möglich, sämtliche Armutsdefinitionen und -theorien erschöpfend abzuhandeln, ein Überblick über den Stand der Diskussion sei jedoch hier aufgezeigt, da das Phänomen „Armut" letztlich der Grund für die Existenz von Sozialverwaltungen und Rahmenbedingung für deren Aufgabenbestimmung ist.

Absolute Armutsbegriffe verweisen auf das Einkommen, das am bedarfsgewichteten Durchschnittseinkommen der jeweils untersuchten Gesellschaft gemessen wird. Liegt das Einkommen unter 50 % des Durchschnittseinkommens, wird meist von Armut gesprochen. Ein etwas weiterer Rahmen wird durch eine 60 %-Grenze markiert. Dennoch sagen diese Grenzwerte nicht viel über die reale Lebenssituation der Menschen aus. Nach dem rein statistischen, ressourcentheoretischen Ansatz bezeichnet Armut lediglich die Unterausstattung an monetärem Einkommen. Als Armutsgrenze wird in Deutschland meist das Sozialhilfeniveau angesehen, dessen Höhe als Existenzminimum definiert ist. Dieses fällt meistens mit der Höhe der niedrigsten Arbeitslöhne zusammen. Andere Berechnungen nennen bei Einkommensgrenzen von

1 Vgl. Dahrendorf 1967; Schwinn 1998, 3.
2 Vgl. Giddens 1995, 263 sowie Zimmermann 1998, 52 f.

40 % des bereinigten durchschnittlichen Haushaltsnettoeinkommens strenge Armut oder bei 60 % Armutsnähe. In Deutschland wird meistens von einer Grenze von 50 % ausgegangen, unterhalb derer Menschen als arm definiert werden. Die ausschließliche Beurteilung der Armut anhand des Nettoeinkommens der Haushalte weist zahlreiche Fehler auf, da sie die Lebenslagen der Menschen nicht berücksichtigt und nur statistisch erfassbare Sozialindikatoren analysiert. Sie bezieht sich auf die Annahme, dass Armut messbar ist.

Ein umfassenderer Ansatz berücksichtigt die Lebenslagen, Handlungsspielräume und die Folgen der Unterversorgung für die Betroffenen und deren Familien. Verläufe von Armut in Familien und deren Folgen müssen analysiert und aufgezeigt werden. In diesem Sinne kann Armut jeweils relativ zu den allgemeinen, gesellschaftlichen Auffassungen über ein menschenwürdiges Leben und über die Chancen auf soziale und kulturelle Teilhabe gesehen werden.[3]

Relative Armutsbegriffe orientieren sich daher meist am Vergleich individueller Lebenschancen, Lebensstile und der Ausstattung mit langlebigen Konsumgütern im Vergleich zu durchschnittlichen Haushalten. In den letzten Jahren ist aufgrund der Pluralität der Lebensformen die materielle Ausstattung der Haushalte nicht mehr vorrangiger Ausdruck von sozio-ökonomischen Unterschieden. Insofern greift ein Vergleich der Ausstattung der Haushalte mit langlebigen Konsumgütern sicherlich zu kurz.[4] Gründlichere Untersuchungen von Lebenslagen auf dem Land ergaben, dass statistische Einkommensbegriffe nur unzureichend die Versorgungssituation, die Ernährungs- und Wohnsituation darstellen.[5] Gleichzeitig bestätigten sie den verbreiteten Verzicht auf Hilfen insbesondere in ländlichen Gemeinden.[6]

Die Interpretation objektiver Daten zur Armut folgt in der Regel der jeweilig herrschenden gesellschaftspolitischen Deutung. So könnte es sein, dass die jeweiligen objektiven Lebensbedingungen als durchaus zumutbar und „menschenwürdig“ gelten, dies aber subjektiv die Betroffenen nicht so empfinden. Desgleichen gibt es überaus unterschiedliche Ergebnisse, wenn man die Bevölkerung über ihre persönliche Auffassung befragt, wer ihrer Meinung nach arm sei. Gesellschaftliche Kategorisierungen schaffen Anspruchsniveaus auf der einen, Ausgrenzung, Zuschreibungsprozesse und Diskriminierung auf der anderen Seite. Wer wann in Bezug auf welches Versorgungsniveau als arm gilt, ist stark beeinflusst von einem gesellschaftlichen Definitionsprozess wie auch

3 Vgl. Zimmermann 1998, 51 f.; Bartelheimer 1997, 11 ff.
4 Insofern stimmt der Satz „Wer viel konsumiert, ist reich, wer nicht konsumiert, ist arm.“ heute nicht mehr. Vgl. Poferl 1998, 297 f.
5 Vgl. Chassé 1997, 144 ff.
6 Vgl. Ebd., 151.

von dem politischen Entscheidungsprozess. Die gesellschaftlichen Deutungen fließen einerseits in das Selbstbild der Hilfeempfänger ein, und determinieren andererseits Zuschreibungsprozesse, wer ausgegrenzt ist und wer „Hilfe“ bekommt.

Die statistische Betrachtung verführte lange Zeit zu der Annahme, die Armutsbevölkerung sei eine relativ statische, homogene Masse.

Dies wurde durch die Langzeitstudien in Bremen erstmals widerlegt. Bemerkenswert ist zunächst, dass nach den dort ermittelten Fakten circa 30 % aller Sozialhilfeempfänger keinen Antrag hätten stellen müssen, wenn die vorrangigen Leistungsträger rechtzeitig gezahlt hätten.[7] Bürokratische Ineffizienz erzeuge Sozialhilfeempfänger in nicht unerheblichen Ausmaß, so die Ergebnisse der Längsschnittstudie. Im Durchschnitt erhalten diese „Überbrücker“ bzw. „Wartefälle“ nur 4 Monate Sozialhilfe.[8] In diesen Fällen handelt es sich um Episoden in der Biographie der Hilfeempfänger, die weder eine dramatische Krise bedeuten noch besonders traumatisierend sein müssen. Ähnlich wird es sich bei alleinerziehenden Müttern verhalten, die Sozialhilfe beziehen.[9] Die Ursachen für Armut sind in diesen Fällen vor allem sozialpolitischer Natur, dem Fehlen von Kindertagesstätten geschuldet, sowie der mangelnden finanziellen Absicherung von Familienarbeit. Soziale Risiken können alle Bevölkerungsgruppen betreffen. Armut ist daher nicht (mehr) ein Phänomen, das sich einfach mit statistischen Zahlenreihen feststellen oder auf bestimmte, fest umrissene (Rand-)Gruppen beziehen lässt. Im Gegenteil zeigten die Studien aus Bremen, dass bei der von ihnen untersuchten Antragskohorte nur 14 % der Hilfeempfänger mehr als 4 Jahre Sozialhilfe bezogen.[10] Demgegenüber stehen die bereits erwähnten 40 % „Überbrücker“. Eine weitere große Gruppe besteht aus den so genannten „Pendlern“ bzw. „Mehrfachüberbrückern“, die mehrfach für ein halbes oder ein Jahr individuelle Notlagen durch Sozialhilfebezug lösten und danach von der Sozialhilfe weitgehend unabhängig sind, oder aber in regelmäßigen großen Abständen wieder auftauchen, sie machen ebenfalls 40 % der Hilfeempfänger aus.[11]

Ursachen für Armut werden häufig in externen, strukturellen Entwicklungen gesehen, wie dem Wandel der Familienstrukturen, Marktkrisen, Wanderungsbewegungen, der Rationalisierung, der Überalterung. Zusätzlich wird der Rahmen sozialpolitischer Maßnahmen als Ursache für Verarmung angenommen, so etwa die unzureichenden Renten bestimmter Bevölkerungsteile, vor allem älterer Frauen, oder unzureichen-

[7] Vgl. Zwick 1997, 80 f.
[8] Vgl. Ebd., 62 f.
[9] Vgl. hierzu Otto 1997.
[10] Vgl. Zwick 1997, 63.
[11] Vgl. Ebd.

de Familienleistungen sowie die Knappheit billigen Wohnraums. Als eine der wichtigsten Ursachen für Armut hat sich in den letzten Jahren der Verlust des Arbeitsplatzes erwiesen. Dennoch gibt es eine Fülle von Hinweisen, dass auch individuelles Verhalten, wie die Entscheidung für Kinder, Ausbildungsabbruch, der Verzicht auf Unterhaltszahlungen, abweichendes oder kriminelles Verhalten, mangelnde Motivation oder unwirtschaftliches Verhalten Armut hervorrufen können.[12] Hier spielen individuelle Schicksale, Unterversorgung in der Kindheit, unterschiedliche Lebenschancen, Sozialisationsprozesse als Ausgangskonstellationen eine Rolle. Es sind sehr komplexe individuelle Verursachungszusammenhänge, die biographische Verläufe in die Armut kennzeichnen. Individuelle Lebenspläne kollidieren zunehmend mit den Erfordernissen marktwirtschaftlicher Rationalität. Individuelle Krisen führen schneller in Arbeitslosigkeit, das Fehlen familiärer Zusammenhänge schneller in den Hilfebezug als früher.[13]

Individuelle Reaktionen auf Armut sind oft Resignation, Apathie, Ausgrenzung, Kontaktverlust und Krankheit, sowie eine Gefährdung der personalen Identität. Sicherlich spielen gerade auch bei letztgenanntem Punkt die Erlebnisse in den sozialen Ämtern eine entscheidende Rolle.

Nach der Auffassung, das Phänomen Armut sei ein Produkt gesellschaftlicher Konstruktionsprozesse,[14] ist Armut das, was die Gesellschaft dazu macht, indem sie den einzelnen Personen einen besonderen diskriminierten Status zuweist, das jeweilige Phänomen zum sozialen Problem erklärt und bestimmte typische Reaktionsweisen auf diese Kategorie entwickelt. Auf einen entsprechenden Zuschreibungsprozess hat Simmel bereits 1908 hingewiesen: „Erst das Annehmen einer Unterstützung bringt also den Unterstützten aus den Voraussetzungen des Standes heraus, sie bringt den anschaulichen Beweis dafür, dass er formal deklassiert ist. [...] Die ganzen Voraussetzungen des Lebens der höheren Klassen bringen es mit sich, dass jemand im individuellen Sinne arm sein, d. h. mit seinen Mitteln unterhalb der Klassenbedürfnisse bleiben kann ohne darum zu Unterstützungen greifen zu müssen. Deshalb wird er im sozialen Sinne erst arm wenn er unterstützt wird.“[15] Zutreffend ist sicher auch heute noch die Beobachtung, dass die privaten Probleme einer Person mit einem Hilfeantrag öffentlich und damit zu einem Stigma werden.[16] Die hilfesuchende Person, so Simmel, unterwerfe sich bestimmten Verfahrensregeln, sie müsse um Hilfe bitten

12 Vgl. Hauser 1997, 44 f.
13 Vgl. Zwick 1997, 81 ff.
14 Vgl. auch Coser 1997, 35.
15 Vgl. Simmel 1908, 489.
16 Vgl. Coser 1992, 36.

und werde bestimmten bürokratischen Routinen unterworfen, die stark von obrigkeitsstaatlichen Elementen geprägt seien. Für ihn lag die Hauptfunktion der Armenpflege in der Abwehr der Gefahren, die dem Gemeinwohl von den Armen drohten. Auch innerhalb einer Familie helfe man bestimmten Mitgliedern nicht um ihrer selbst willen, sondern vor allem, damit sie der Familie keine Schande machen. Ähnlich sei die Armenpflege konstruiert, die nicht darauf abgestellt sei, soziale Differenzierung zu beseitigen, sondern die bestehende Gesellschaftsstruktur aufrechtzuerhalten. Daher sei der Arme nicht zielsetzendes Subjekt, sondern gegenüber den Gesamtabsichten des Staates ein rechtloses Objekt und „zu formender Stoff".[17] Ohne ausführlich auf den Entstehungszusammenhang dieser Thesen eingehen zu können, ist es erstaunlich, wie klar Simmel den Autonomieverlust durch Hilfeempfang charakterisierte, ein Prozess, der sicher auf einen Teil der Unterstützungsempfängerinnen und -empfänger auch heute noch so wirkt. Allerdings ist die Mehrheit trotz bürokratischer Prozeduren, die als ärgerlich oder herabsetzend erlebt werden, durchaus eigenständig und entscheidungsfähig geblieben, wenn auch nicht alle Entscheidungen rational im Sinne der Wirtschaftlichkeit sind.[18]

Heutzutage geht mit dem Empfang staatlicher Unterstützungsleistungen zudem auch kein Verlust bürgerlicher Rechte mehr einher. Es bestehen heute im Gegensatz zu früher individuelle Anspruchsgrundlagen auf staatliche Hilfen. Das oft faktisch feststellbare Scheitern der amtlichen Hilfe, das die Hilfebedürftigkeit durch die Stigmatisierung noch immer teilweise zementiert, reicht zudem als Erklärung von Armut nicht aus. Die These, staatliche Aktivitäten produzierten über das notwendige Maß hinaus Diskriminierungs- und Zuschreibungsprozesse ist ein wichtiger Hinweis, der heute noch für bestimmte Klienten Gültigkeit hat.

Die Tatsache, dass sie staatliche Hilfen erhalten, führt bei den betreffenden Personen meist zu einem (temporären oder endgültigen) Absinken in einen niedrigeren gesellschaftlichen Status. Diese Tatsache lässt sich im Gegensatz zu sonstigen (Bürger-)Rechten auf Privatheit und Intimität nicht verheimlichen, vielmehr werden die Hilfeempfänger gezwungen, ihr Privatleben öffentlicher Kontrolle zu unterwerfen, Besuche von Behördenmitarbeiterinnen und -mitarbeitern zu empfangen und ihre Anliegen auf den Ämtern zu verhandeln. Wenn sie Geld bekommen, wird dessen Verwendung ebenfalls überwacht. Die so als „Arme" Stigmatisierten werden oft in eine sich selbst bestätigende und

17 Simmel 1908, 463.
18 Vgl. Zwick 1997, 91.

verstärkende besondere „Karriere“ hineingeführt, ihre individuelle und soziale Identität verändert sich zunehmend.

Die Sicht der Armutsbevölkerung als einer identifizierbaren abgesonderten Randgruppe ist in der Ausbildung von Soziologen, Sozialarbeiterinnen und -arbeitern gesellschaftlich weit verbreitet. Diesem Bild widersprechen Ergebnisse der quantitativen Analysen, die nur ein Viertel Dauerbezieher (Dauer des Sozialhilfebezugs von mehr als vier Jahre) schätzen.[19] Da die quantitative Analyse diejenigen vernachlässigt, die mehrfach in den Bezug hinein- und hinausgehen, kann mit 10–25 % Dauerbeziehern gerechnet werden. Diese Gruppe besteht aus Menschen, die eine „verfestigte Sozialhilfekarriere“ vorweisen. Die anderen können auch bei längerem Verbleib in der Sozialhilfe durchaus eigenständig und aktiv ihr Leben bewältigen. Hierzu helfen finanzielle Transfers, mehr ist oft nicht erforderlich. Dennoch prägt die kleine Gruppe derjenigen, die aus den verschiedensten Gründen langfristig von Sozialhilfe abhängig sind, das Armutsbild in der Öffentlichkeit. Von den Sozialämtern erfahren sie gleichzeitig, wie Leisering meint, die wenigste Hilfe.[20] Gleichzeitig dürfte es aber auch die Gruppe von Klienten sein, die auch in den Sozialämtern aufgrund ihrer sozialen Situation am häufigsten auftauchen und am meisten in ihrer Handlungsfähigkeit und Autonomie eingeschränkt sind. Insofern werden wir der Frage nachgehen müssen, ob die Behauptung von Leisering so pauschal zutrifft und was die Ursachen für den von ihm festgestellten Mangel an Hilfe sind. Zu fragen wird auch sein, ob bürokratisch verfasste Organisationen zu individualisierter Einzelfallhilfe in der Lage sind und schließlich, was unter sinnvoller Hilfe für die Betroffenen jeweils verstanden wird. Einen Hinweis auf das Verhalten der Sozialverwaltung liefert Chassé, der feststellte, dass bei einer nicht unerheblichen Zahl von Fällen die Sozialhilfe fehlerhaft berechnet wurde, so dass circa 20 % der Hilfebezieher nicht das Einkommen erreichte, das ihnen laut Regelsatz zugestanden hätte. Die „gesparte“ Summe sei viel höher, als diejenige, die durch so genannten „Missbrauch“ zu viel ausgezahlt werde.[21]

Über die These der gesellschaftlichen Konstruktivität des Armutsproblems hinaus vertritt Gans die Auffassung, Armut – insbesondere in der Diskriminierung als „unwürdig“ – sei ein gesellschaftlich funktionales Phänomen.[22] Er teilt die Funktionen von unwürdiger Armut in wirtschaftspolitische, sozialstrukturelle, sozio-emotionale und politische. Wirtschaftspolitisch sei es die Bereitstellung einer Reservearmee auf dem Arbeitsmarkt, das Drücken der Lohnkosten, die Beschaffung ver-

19 Hauser 1997, 44.
20 Vgl. Leisering 1997, 259.
21 Vgl. Chassé 1997, 145.
22 Gans bezieht sich zunächst in erste Linie auf die USA.

botener Güter wie z. B. Drogen, und die Schaffung von Arbeitsplätzen für die Mittelschicht. Ganze Berufszweige der Mittelschicht existierten nicht ohne die Armen: „Da man davon ausgeht, dass die Schicht der unwürdigen Armen[23] schlecht erzogen, bzw. ausgebildet ist, gefährlich oder auf andere Weise unerwünscht ist, müssen sie entweder durch Umerziehungsprogramme lernen, sich gesellschaftlich angepasst zu verhalten, oder sie müssen aus den verdienstvollen Bereichen der Gesellschaft herausgedrängt werden. Dies wird von einer Vielzahl ausgebildeter Arbeitnehmer und Professioneller übernommen. Indirekt schaffen also die unwürdigen Armen Arbeitsplätze für Sozialarbeiter, Psychologen, Experten in Verhaltenstherapie, Polizistinnen und Polizisten, Richter und Gefängniswärter – und sogar für Sozialwissenschaftler, die über die ‚underclass' forschen."[24] Wir fügen hinzu: für eine Unmenge von Bediensteten des Sozialstaates, die die Hilfen verteilen.

Ausgehend von 50 Milliarden DM, die für Sozialhilfe durchschnittlich seit 1993 bis 1997 in Deutschland ausgezahlt wurden[25], ist ein Personalkostenanteil von 10–30 % zu schätzen, d. h., zusätzlich zu den direkten Zahlungen entstanden im öffentlichen Dienst Personalkosten von circa 5–15 Milliarden DM für die Sozialverwaltung. Für 1994 waren zum Beispiel im Jugendhilfesektor (Jugendämter) bundesweit 248.000 Beschäftigte ausgewiesen, der größte öffentliche Arbeitgeber.[26] 1995 waren in der freien Wohlfahrtspflege 1,3 Millionen Vollzeitmitarbeiterstellen in gut 67.000 Einrichtungen besetzt. Sie boten soziale Dienstleistungen als Nonprofit-Organisationen. Hierbei entstanden Personalkosten von 52 Mrd. DM.[27] Caritas und Diakonie sind die zwei größten privaten Arbeitgeber Deutschlands, sie haben als „Sozialmultis" größte wirtschaftliche Bedeutung. Zählt man circa 5,6 Millionen ehrenamtlich Tätige[28] hinzu, erkennt man die Bedeutung des Wirtschaftssektors Sozialdienstleistungen.[29] Insofern ist dieser These von Gans durchaus zunächst zuzustimmen.

Darüber hinaus habe die Stigmatisierung „unwürdiger Armer", so Gans, eine Bedeutung für Stabilisierung von gesellschaftlichen Normen.

---

23 Gans benutzt die traditionelle Einteilung in „würdige" und „unwürdige Arme", die im nächsten Abschnitt erläutert werden soll, lässt sich aber über erstere nicht näher aus. Es ist zu vermuten, dass Gans unter „würdigen" Armen diejenigen versteht, die staatlichen Institutionen nicht als Problem- und Unterstützungsfälle bekannt werden. Dann wäre es der geschilderte Definitionsprozess, der Klienten des Sozialstaates zu „unwürdigen Armen" macht, da ja gerade dieser Prozess die „Unwürdigkeit" herstellt.

24 Vgl. Gans 1992, 52.

25 Vgl. Stat. Bundesamt 1999, 26.

26 Vgl. Hottelet 1998, 147.

27 Vgl. Zimmer/Nährlich 1998, 75.

28 Vgl. Maelicke 1998, 559.

29 Vgl. Zimmer/Nährlich 1998, 76.

Arme dienten auf der individuellen Einstellungsebene der „anständigen Bürger" als Projektionsfläche für Vorstellungen von unanständigem Verhalten.[30] So werde zwar ständig der Sozialhilfebetrug verurteilt, dieselben Personen beurteilten aber Steuerhinterziehung als Kavaliersdelikt. So werde Armen pauschal „unmoralisches" Verhalten unterstellt, diese Behauptung aber nicht an der Realität überprüft. Lamentieren über Schmarotzer am Sozialstaat lenke von der eigenen Unzufriedenheit mit den sozialen Verhältnissen ab. Gleichzeitig spiele Armut und Armutsdarstellung eine besondere Rolle in der Unterhaltungsindustrie und Kultur. Weitere ökonomische Funktionen von Armut sind seiner Meinung nach die Übernahme von schlecht bezahlten Jobs, die Übernahme der sozialen Kosten gesellschaftlicher Umbrüche, bis hin zum Kauf minderwertiger Konsumgüter. Auch die Durchsetzung von Niedrigstlöhnen ist von dem Bereitstehen einer Reservearmee abhängig. Zusätzlich sei die politische Diskussion über die geeigneten sozialpolitischen Maßnahmen ein wichtiges Element parteipolitischer Profilierung.[31] Konsequente Maßnahmen zur Abschaffung von Armut seien aufgrund der geschilderten „positiven Funktionen" kaum zu erwarten, so die Prognose von Gans. Im Gegenteil werden die Armen isoliert und mit wenig Geld abgespeist, und dies um so stärker, je wohlhabender die Gesellschaft ist. Vielleicht hat Simmel recht, der beobachtete: „dass die gestiegene allgemeine Wohlhabenheit, die genauere polizeiliche Beaufsichtigung, vor allem das soziale Gewissen, das, gute und schlimme Empfindlichkeiten wunderlich mischend, den Anblick der Armut »nicht ertragen kann« – dass alles dieses der Armut immer mehr die Tendenz oktroyiert, sich zu verstecken. Und diese hält begreiflich die Armen mehr auseinander, lässt sie sich viel weniger als eine zusammengehörige Schicht empfinden, als es im Mittelalter der Fall sein konnte."[32]

Die aktuelle Diskussion um die Gefahrenabwehrverordnungen der Städte, die sich insbesondere gegen sichtbare Formen von Armut, wie „aggressives Betteln", Alkoholkonsum und Daueraufenthalt[33] im öffentlichen Raum wendet, scheinen diese Prognosen heute zu bestätigen.

---

30 „Diejenigen Gesellschaftsmitglieder, für die solche [amerikanischen d. V.] Normen zentral sind, nutzen die unwürdigen Armen als abschreckendes Beispiel, um ihre Normen zu verteidigen, sie gesellschaftlich zu bestätigen und gegebenenfalls auch mit Zwang durchzusetzen" Gans 1992, 53.

31 Zusätzlich bietet die Segregation der Armen in bestimmten Wohnvierteln, die oft zur Slumbildung führt, ein Prozess, der zunehmend auch in Deutschland zu beobachten ist, gute Verdienstchancen für die Mittelschicht: Kauf billiger Quartiere, Luxussanierung und anschließenden Verkauf und Gewinnerzielung. Vgl. Gans 1992, 57.

32 Simmel 1908, 492.

33 Vgl. Hecker 1997.

Pointiert lautet die These von Gans: Staatliche Armenhilfe beruhigt nur das Gewissen der Bessergestellten, verschafft vielen von ihnen gut bezahlte Jobs und hilft, Armut unsichtbar zu machen. Sozialhilfebezug hat die Funktion der „Befriedung" der abhängigen Klientel, die entmündigt, wo eigenständiges Handeln gefordert wäre, nur das Nötigste an Hilfestellung anbietet, wo umfassende Lebenshilfe angemessen wäre.[34] Freilich betont Gans, dass Funktionen nicht mit Ursachen verwechselt werden dürften. Dass einzelne Interessengruppen ihren Vorteil daraus ziehen, dass es unwürdige Arme gibt, reiche für sich genommen nicht aus, um Armut selbst hervorzubringen.[35] Armut ist ein Resultat überaus komplexer Verursachungszusammenhänge, die sich zum Teil nationalen Regulierungsmöglichkeiten entzogen haben. Mag es auch eine reale Dialektik von anhaltender Armut und deren Zementierung durch das Vorhandensein derjenigen Instanzen geben, die eigentlich zu ihrer Beseitigung beitragen sollen: Die Ausbildung entsprechender Institutionen zur Kompensation sozialer Ungleichheit ist eine Reaktion auf deren Vorhandensein und nicht umgekehrt.

2 Gesellschaftliche Bearbeitungsformen des Armutsphänomens

In diesem Abschnitt soll der Versuch gemacht werden, in einem Überblick einige historisch gewachsene, gesellschaftliche Umgangsweisen mit dem Phänomen Armut in groben Zügen nachzuzeichnen, um gewissen Traditionslinien, die in der gesellschaftlichen Deutung von Armut bis heute fortwirken, auf die Spur zu kommen.

Historisch gesehen wird und wurde mit sozialer Ungleichheit, mit sozialer Not und Armut unterschiedlich umgegangen.[36] Die Tatsache extremer Verarmung bestimmter Bevölkerungsschichten wird durch die Veranschlagung bestimmter Indikatoren messbar. Historische Untersuchungen richten sich auf die Versorgung mit Grundnahrungsmitteln, auf Getreidepreise, Lohnniveaus, oder Ernteerträge. Die Schwankungen von Preisen und Ernten haben wiederum einen Zusammenhang mit Hungerrevolten und Aufständen, sowie Geburtenraten und Sterbeziffern. Gesellschaften, die traditionell organisiert waren, bearbeiteten das Problem der Unterversorgung im nahen Umkreis in Vergemeinschaftungszusammenhängen mit paternalistischen Maßnahmen. Zunächst war der Familienverband und dann die familienähnlich strukturierte (Herkunfts-) Gemeinde für die Armen, Kranken und Alten verantwortlich. Menschen, die alleinstehend waren oder aus irgendwelchen Grün-

[34] Vgl. Gans 1992, 52.
[35] Vgl. Ebd., 58.
[36] Vgl. Dahrendorf 1967, 352 ff.

den ihre Heimat verlassen hatten, waren auf die Hilfe der Kirchen und Klöster angewiesen. Das etymologische Wörterbuch der Deutschen Sprache weist als Ausgangsbedeutung für „arm“: „vereinsamt“, sowie „verlassen“ aus. Erst später veränderte sich die Bedeutung unter dem Einfluss des Christentums in „mitleidswert“. In westgermanischer Zeit ist die Bedeutung des Gegensatzes zu „reich“ hinzugekommen.[37] Das bedeutet, dass das Wort zunächst nicht die materielle Lage, sondern die Tatsache sozialer Isolierung bezeichnete. Wer von seiner Familie oder seinem Herkunftsort abgeschnitten war, oder auf fremdem Territorium von einem Schicksalsschlag ereilt wurde, war arm, denn die traditionellen Hilfesysteme waren auf örtliche Nähe abgestellt. Bereits in überschaubaren Gemeinschaften stellte sich früh das Problem, die ortsfremden Armen zu registrieren, zu kontrollieren und möglichst einer nützlichen Arbeit zuzuführen. Diese Notwendigkeit entsteht immer dann, wenn die aufzubringende Hilfe die Spendenbereitschaft der Ortsansässigen übersteigt.

Bei zunehmender Verelendung der Bevölkerung griff man auf Maßnahmen wie Zwangsverbringung, Zwangsarbeit und Zwangserziehung zurück. Im Zeitalter der Industrialisierung wurde zunehmend die Masse der wandernden Armen als Arbeiterpotential erkannt. Sozialpolitische Maßnahmen sollten den Gesundheitszustand der Armen und den Erziehungszustand der Kinder verbessern. Da Aufstände drohten, wurden aus Sicht der Herrschenden polizeiliche und rechtliche Maßnahmen gegen die verelendeten Massen notwendig. In diesem Zusammenhang entstand ein Verwaltungsapparat, der sich mit sozialpolitischen Maßnahmen befasste. Verrechtlichung der Sozialpolitik in einem bürokratischen Kontroll-, Verteilungs- und Erziehungsapparat ersetzte die Zufälle der paternalistisch verfassten Armenpflege. Sozialpolitik blieb nach wie vor vor allem Ordnungspolitik. In der Nachkriegszeit bildeten sich neue Auffassungen über die Rechtspositionen von Armen heraus. Rechtsstaatliche Behandlung des Armutsproblems befriedeten die einzelnen Hilfeempfänger, wo kollektives solidarischen Handeln möglich wäre. Verrechtlichung und Bürokratisierung birgt einerseits die Chance einer berechenbaren, flächendeckenden Hilfe ohne „Ansehen der Person“, andererseits schafft sie das Problem, wie auf den Einzelfall noch angemessen eingegangen werden kann. Aus historischer Perspektive lassen sich einige grundlegende Argumentationsformen über Armut nachweisen, die sich nebeneinander bis heute in der Diskussion um Armut finden lassen. Es sind dies das christliche Armutsideal, das obrigkeitsstaatlich organisierte Kontroll- und Überwachungssystem sowie die Erziehung zur Arbeit mit dem Ziel der Eingliederung, und das na-

37 Vgl. Kluge 1975, 30. Diesen Hinweis verdanken wir Siegmar von Schnurbein.

tionalsozialistische Vernichtungsprogramm. Durchgehend finden sich Überlegungen zu der Unterscheidung in „würdige" und „nichtwürdige" Arme in allen Ansätzen bis hin zur neuzeitlichen Diskussion.

Das christliche Armutsideal

Die Geschichte der Armut[38] seit dem Mittelalter zeigt eine zunächst starke Prägung durch christliche Vorstellungen. Armut war gottgewollt, die göttliche Ordnung teilte die Chancen im Leben zu. Armut war dementsprechend Ausfluss der göttlichen Ordnung. Es war Aufgabe der Gläubigen und der Kirche, den Armen zu helfen. Paternalistische Fürsorge der Gutsherren für die Leibeigenen ergänzten dieses Hilfesystem. Ein festgelegter Teil des Zehnten, den die Bauern abzugeben hatten, war für die Armen bestimmt. Kollektive Armenspeisungen und Almosenverteilungen waren Aufgabe der Klöster und wurden auch durch die Fürsten praktiziert. In den Städten wurden Spitäler eingerichtet. Diese Spitäler dienten gleichzeitig der Unterbringung, der Krankenversorgung und dem Versuch, die Hilfebedürftigen soweit als möglich zur Arbeit anzuhalten. In Nürnberg wurden Metallmarken an Bettler ausgegeben, keiner durfte ohne diese Marke betteln. Auswärtige Bettler durften nur drei Tage in der Stadt betteln.[39] Es bildeten sich in den Spitälern dauerhaft unterstützte Arme, sozusagen „besoldete Arme" heraus.[40] Die christliche Ethik bot ein Armutsideal, eine Idealisierung des asketischen Lebens an, die es zu befolgen galt oder – falls man selbst reich war – durch Barmherzigkeit unterstützt werden musste. Barmherzigkeit war für die Reicheren eine Chance, bereits hier auf Erden einen Teil der Sünden abzugelten.[41] Für den Armen galt die Verpflichtung, sich der

---

38 Vgl. Geremek 1988.
39 Ebd., 61.
40 Ebd., 58.
41 Simmel formulierte polemischer: „Als Jesus dem reichen Jüngling sagte: schenke Deinen Besitz den Armen, – kam es ihm ersichtlich auf die Armen gar nicht an, sondern nur auf die Seele des Jünglings, zu deren Heil jener Verzicht das bloße Mittel oder Symbol ist. Das spätere christliche Almosen ist desselben Wesens: es ist nichts als eine Form der Askese, oder ein »gutes Werk«, das das jenseitige Schicksal des Gebers verbessert. Das Überhandnehmen des Bettels im Mittelalter, die Sinnlosigkeit in der Verwendung der Gaben, die Demoralisation des Proletariats durch die wahllosen, aller Kulturarbeit entgegenwirkenden Spenden – dies ist gleichsam die Rache des Almosens für das rein subjektivistische, nur den Geber, aber nicht den Empfänger berücksichtigende Motiv seiner Gewährung. Von solcher Beschränkung auf das gebende Subjekt rückt die Motivation ab – ohne sich schon dem Empfangenden zuzuwenden – sobald die Wohlfahrt des sozialen Ganzen die Armenunterstützung fordert." (Simmel 1908, 458) Man muss hier allerdings anmerken, dass Simmel in dieser Darstellung zuwenig in Rechnung stellt, dass es sich bei dem Almosen um den spezifisch historisch erreichten Stand eine Gemeinwohlbindung handelte. Ihr Eigennützigkeit und mangelndes Interesse für die Belange derjenigen zu unterstellen, denen geholfen

Hilfe würdig zu erweisen, d. h. vor allem „demütig" Almosen anzunehmen, fleißig zu arbeiten und enthaltsam zu leben. Bereits im 12. Jahrhundert wurde über die Unterscheidung zwischen „ehrlichen" und „betrügerischen" Bettlern diskutiert, man versuchte, zwischen einheimischen und zugereisten Armen zu unterscheiden. Unentschieden scheint die Diskussion um Ursachen von unfreiwilliger Armut gewesen zu sein: War sie für den mittelalterlichen Menschen eine Strafe für vorhergehende Sünden, eine Prüfung Gottes oder ein Resultat der Niedertracht der Mächtigen? Freiwillige Armut und Askese z. B. von Einsiedlern hingegen verlieh gesellschaftlichen Status und Ansehen. Almosen geben war eine ethische Pflicht der Besitzenden, dies verlieh gleichzeitig eine Legitimation für den Besitz.

Das christliche Ideal des Helfens hatte durchaus rationale Elemente. Im Zusammenhalt begründete sich eine größere Überlebenschance für alle Gemeindeglieder, zum Beispiel bei Pestepidemien. Zudem wurde nicht unterschiedslos jedem geholfen, es mussten „würdige" Personen sein, die ein entsprechendes Verhalten an den Tag legten. Die Tatsache, dass es Arme gab, war im Rahmen des damaligen Glaubens auch eine gute Chance für die besser Gestellten, sich für das Jenseits einen Bonus anzulegen, d. h. für die eigenen Sünden eine Reduzierung der himmlischen Strafen zu erreichen. Diese Auffassung der katholischen Kirche mündete in den so genannten Ablasshandel, der eine der Hauptanlässe der Reformation war. Luther bestritt, dass wohltätige Werke auf Erden die Bestrafung der Sünden in der Hölle reduzieren könnten. Luther wies die Fürsorge für die Armen eindeutig in die Aufgabenbereiche des Staates. Er plädierte außerdem dafür, dass die Hilfe nicht über ein Existenzminimum hinausgehen solle. Christen sollten nach Luthers Ansicht nicht betteln.[42] Diese Ablehnung bezog sich auch auf die Bettlerorden. Luther propagierte ein spezifisches Arbeitsethos, das sich später, wie Max Weber herausgearbeitet hat, im Puritanismus zu einem protestantischen Leistungsethos entfaltet.[43] Armenfürsorge aus Nächstenliebe wird bis heute von den kirchlichen Trägern propagiert und durchgeführt. Der Protestantismus führt mit seinem Leistungsethos insofern zu einer Verschärfung der Armutsproblematik, als er Armut zu einem Zeichen für das Scheitern der religiösen Bewährung macht. Damit wird der Arme zu jemandem, der tendenziell für sein Schicksal selbst verantwortlich ist. Armut wird zu einem Zustand, um dessen Vermeidung man sich selbst zu bemühen hat. Mildtätigkeit ist nur noch in Verbindung mit einer

wird, ist eine Argumentation ex post, wenn man aus einer säkularisierten Position heraus in den Erlösungshoffnungen selbst Erlösung schon wieder in Frage stellende eigennützige Motive sieht.

42 Vgl. Geremek 1988, 226.

43 Vgl. Weber 1922.

erzieherischen Forderung an die Armen religiös gerechtfertigt, nicht mehr als Almosen. So schrieb das puritanische England den Armen den Status der „ewig Verdammten" zu. „Sie bestätigten den ‚Rechtschaffenen', dass sie zu den Auserwählten gehörten, die auf Erlösung hoffen konnten."[44] Ebenso wie in Indien die Armen zu einer gesonderten Kaste gehören, ist für den puritanischen Engländer die Aussonderung der Armen aus der Gemeinschaft selbstverständlich.[45]

Überwachung, Ausschluss und Kontrolle

Im Zeitalter des Absolutismus und der Aufklärung wurde die Armutsbekämpfung zunehmend als staatliche Aufgabe aufgefasst. Die staatlichen Maßnahmen wurden weiterhin flankiert durch die Fürsorgepflicht der Gutsherren und durch private Wohltätigkeit. Die Industrialisierung in ihrer Frühzeit brachte eine Verelendung der zahlreichen Lohnabhängigen mit sich. Diese blieben zunächst im Frühliberalismus weitgehend sich selbst überlassen, bis allmählich die Erkenntnis der Notwendigkeit staatlicher Regelungen immer stärker um sich griff. Außer Repression kam es zu Zwangsarbeit und staatlichen „Besserungsmaßnahmen", die dann im industriellen Einsatz und in der Repression der Fabrikarbeiter mündeten. Als zentrales Problem beim Umgang mit der Armut zeigte sich das der Kontrolle durch die Besitzenden. Ausgrenzung und Stigmatisierung sollten den Umfang der Hilfen begrenzen.[46]

Im 16. Jahrhundert begann man z. B. in Paris, das Problem des Zuwachses von Armen durch ein spezielles städtisches Amt, die Armenfürsorge, zu regeln. 1525 wurde eine Steuer für die Armen eingeführt, die „eigenen Armen" sollten unterstützt werden, Arbeitsfähige sollten mit öffentlichen Arbeiten beschäftigt und Ortsfremde aus der Stadt vertrieben werden. Nach Geremek war dieser erste Ansatz einer Sozialpolitik im Wesentlichen von der Angst vor den ständig wachsenden Massen der Elenden in den Straßen der Stadt und von der Angst von Epidemien in den Armenvierteln geprägt.[47] Im Rahmen der Verstaatlichung der Armenfürsorge wurde Bettelei und Landstreicherei zunehmend hart bestraft. Arbeitsverweigerung wurde mit Todesstrafe belegt. Gesunde auswärtige Bettler wurden in einem Beschluss des Parlaments von Frankreich 1535 bei Todesstrafe aus der Stadt gewiesen, und es wurde den Bürgern verboten, auf den Straßen und in den Kirchen Al-

44 Coser 1992, 35.
45 Vgl. Ebd., 35 f.
46 Gleichzeitig entstand eine soziale Selbsthilfe im Rahmen der Zünfte. Die Mitglieder beteiligten sich an der Unterstützung in Not geratener Zunftbrüder, sie versorgten Hinterbliebene. Finanziert wurden diese Aktivitäten durch so genannte „Zunftbüchsen" (vgl. Frerich/Frey 1996, 9).
47 Vgl. Geremek 1988, 166 f.

mosen zu geben.[48] Es entstand ein öffentliches Amt, das des Armenaufsehers. Arme mussten z. B. in Rouen ein gelbes Kreuz auf dem Ärmel tragen. Es entstanden Armenämter, die Arbeitsbeschaffung betrieben, Rohstoffe einkauften und die Armen mit der Verarbeitung beschäftigte. Erlöse aus dem Verkauf der Waren flossen dem Armenamt zu. Die Mittel für die Sozialfürsorge wurden zunehmend durch spezielle Steuern aufgebracht.[49]

Die Zeit des Absolutismus und der Aufklärung brachte den Zerfall der Zünfte, die weite Teile der Lohnabhängigen abgesichert hatten. In Preußen regelte das allgemeine deutsche Landrecht von 1794 bestimmte Aspekte der Behandlung von Gesinde und Dienstboten. Die Herrschaft wurde im Krankheitsfall fürsorgepflichtig gemacht, diese Pflicht erlosch allerdings mit dem Ende der Dienstzeit. Weiterhin überwogen repressive Maßnahmen gegenüber den Armen, die sich widerspenstig zeigten: Verprügeln, aus dem Ort schaffen, oder das Verbringen auf Galeeren waren üblich. Armutsbekämpfung war letzten Endes vor allem Kriminalitätsbekämpfung. Die Aufgabe des Staates sah man vor allem in der *Repression* der nichtbesitzenden Schichten und in der Sicherung des Eigentums der Besitzenden. Die Armenfrage machten die Regierenden zum Randproblem, indem sie sie zur „Arbeiterfrage" erklärten.[50] Die entstehende Arbeiterklasse war für sie vor allem ein polizeiliches Kontrollproblem, man befürchtete die Massierung der „bettelhaften und hoffnungslosen Proletarier". Insbesondere die um 1830 in großer Zahl beim Eisenbahnbau eingesetzten Wanderarbeiter wurden strengen Kontrollen unterzogen, da man, wie einem Polizeibericht aus dieser Zeit zu entnehmen ist, befürchtete, sie könnten „ihrer Heimat entfremdet und von der gewohnten Beschäftigung so wie von häuslichen und kirchlichen Verhältnissen gelöst werden und häufig einem unordentlichen und unsittlichen Lebenswandel sich hingeben"[51]. Auch in dieser Zeit wurden „verdächtige" oder „gefährliche" Subjekte, die zum Beispiel in einer Stadt keine Arbeit fanden, innerhalb kurzer Zeit aus der Stadt und in entfernte Arbeitshäuser verbracht. Für große Teile der mobilen Besitzlosen gab es vor allem generalisiertes Misstrauen der Ämter, Polizeiaufsicht, Kontrollen und womöglich Züchtigung.[52]

Die seit *Anfang des 19. Jahrhunderts* verstärkt einsetzende *Industrialisierung* brachte mit der industriellen Produktionsweise eine Verelendung

48 Ebd., 186 f.

49 In Sachsen entstand 1659 eine Bergamtskasse, die im Dienst verunglückten Bergleuten sowie Witwen und Waisen einen „Gnadenlohn" gewährte. Beiträge wurden sowohl von den Bergleuten als auch von den Grubenbesitzern erhoben, die Kassen wurden von staatlichen Beamten kontrolliert.

50 Vgl. Leibfried/Leisering 1995, 11.

51 Lüdtke 1982, 191. Er zitiert einen Polizeibericht aus dem Jahr 1838.

52 Vgl. Ebd., 235.

breiter Handwerkerschichten mit sich. Die soziale Lage der Lohnarbeiter war durch niedrige Löhne und hohe Lebensmittelpreise gekennzeichnet. Die Wohnverhältnisse waren zum Teil katastrophal, zum Teil mussten die Arbeitenden bei Sonnenaufgang zu Fuß 2–3 Stunden laufen, um an ihre Arbeitsstellen zu gelangen. Seit 1820 begann man in Deutschland mit staatlichen Maßnahmen zur Bekämpfung der Armut. Es wurden Notstandsarbeiten, die das Elend der Arbeiter mildern sollten, organisiert. Gleichzeitig wurde, so Lüdtke, damit die Disziplinierung der unmittelbaren Produzenten vorangetrieben. Der Polizeiapparat wurde ausgebaut und militärisch organisiert.[53] Ab 1840 nahmen jedoch Proteste gegen die Arbeitslosigkeit und die Rechtlosigkeit der Arbeiter zu, die gegen 1857, und ab 1869 in überlokalen politischen Zusammenschlüssen mündeten. In den Jahren des Sozialistengesetzes, also zwischen 1878 und 1890, wurde die Verfolgung „gemeingefährlicher" Subjekte verstärkt, wurde mit Ausweisungen und „präventiver Repression" gegen „Reichsfeinde" vorgegangen. Ungleichheit und Unterversorgung wurden im Wesentlichen mit Polizeimaßnahmen bekämpft. Es entstand, so Lüdtke, die Beamtenschaft vor allem als Repressionsinstrument des Staates: „Routinierte Verkörperung und Anwendung physischer Staatsgewalt, ‚hoheitliches' Auftreten unter Applaus oder doch kopfnickend-stummer Bestätigung durch das ‚anständige' Publikum – angesichts expressiver Wut, aber auch Angst und Unterwürfigkeit bei den Betroffenen, zugleich wohlwollende Zuwendung von Vorgesetzten: in diesem Zusammenspiel von gewohnten und jeweils (wieder) neu erworbenen oder bestätigten Wahrnehmungsstandards, Deutungsweisen und Handlungsformen prägte sich eine ‚Habitusform' der Beamtenschaft, die sich als ‚strukturierende Struktur' (i. S. Bourdieus) beschreiben lässt."[54] Die Durchsetzung staatlicher Ordnung mit Mitteln direkter Gewalt prägte die entstehende staatliche Verwaltung insgesamt. So wurde die allgemeine Schulpflicht mit polizeilichem Zwang durchgesetzt, auch die Einweisung in Irrenhäuser erfolgte durch die Polizei. Insgesamt wurde dem bürgerlichen Publikum der Eindruck vermittelt, es werde streng gegen „arme Schlucker", „Landstreicher" und Streikende vorgegangen. Nach Lüdtke beruhte der Aufbau einer bürokratischen zentralen Ordnung in Deutschland um die Mitte des letzten Jahrhunderts nicht auf Konsens, sondern in erster Linie auf der gewaltförmigen Praxis der Machtausübung. Hinnahme von Herrschaft in den privaten Betrieben unterstützt durch die Staatsgewalt sicherte die Besitzverhältnisse und die bestehende Ordnung. Organisiert wurde sie in der auszubauenden Bürokratie, die sich an militärischen Grundmustern orientierte

53 Vgl. Ebd., 348.
54 Ebd., 351.

Erziehung (zur Arbeit)

Im entstehenden *Merkantilismus* waren gesunde und brauchbare Arbeitskräfte knapp. Deshalb bemühte der Staat sich zunehmend um die Wohlfahrtspflege. Diese bestand zunehmend auch aus fürsorglichen Seiten. Daneben wurden aber auch Hilfen gerecht verteilt, Nahrungsmittel ausgeteilt, Kinder in Schulen geschickt und Arbeitsmaßnahmen durchgeführt. Insofern bemühte man sich zum Teil, die Ursachen für Armut anzugehen. In Deutschland war der Hauptzweck der Fürsorge aber nach wie vor „die Beseitigung des Gassenbettels bei gleichzeitiger Sicherstellung der wahrhaft Bedürftigen“[55]. Es entstanden in dieser Zeit daher vor allem Arbeitshäuser und Besserungsanstalten. Offensichtlich versuchte man durch Zwangsmaßnahmen eine Erziehung der Armen zu einem „ordentlichen“ Leben herbeizuführen. Die Ursachen für Armut waren zwar nach wie vor als individuelles Schicksal definiert. Anders als im Mittelalter wurde die Armenfürsorge jedoch zunehmend als Disziplinierung und unter Erziehungsaspekten gesehen. Sie ging zunehmend in staatlichen Institutionen auf. Vor allem stand aber nach wie vor die Wahrung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung, die Verhinderung von Seuchen und Aufständen im Vordergrund der Maßnahmen. Unter dem Einfluss der Aufklärung wurde dem Staat eine generelle Fürsorgepflicht zuerkannt.[56] Bereits Montesquieu definierte dies als Staatsaufgabe. Gleichzeitig wurde ein *Recht auf Arbeit* formuliert. Im absolutistischen Staat war es Aufgabe des Herrschers, die Wohlfahrt des Landes sicherzustellen. Hierzu gehörte die Wohlfahrt der Armen. Es vermischten sich Erziehungsbemühungen, Repressionsansätze und paternalistische, karitative Maßnahmen. Erziehung zur Arbeit unter gefängnisartigen Bedingungen in den neuzeitlichen „Spitälern“, d. h. Fabriken, wurde zum vorherrschenden Mittel der Sozialpolitik. Unter primitiven Bedingungen wurden erste Ansätze einer industriellen Fertigung organisiert. Hierzu brauchte man die kasernierten und unter staatlichen Zwangsmaßnahmen stehenden Armen. Insofern war diese personelle Ressource für den wirtschaftlichen Aufbau des absolutistischen Staates zunehmend wichtig. Private Wohltätigkeit ergänzte die staatlichen Maßnahmen. Allerdings war die Hilfe nach wie vor an paternalistische Kontrollen der Sittlichkeit, der persönlichen Hygiene und der Beteiligung an religiösen Veranstaltungen gekoppelt. Vergnügungen und Zerstreuungen jeglicher Art waren für Arme nach wie vor verpönt. Die Einstellung der „christlichen Barmherzigkeit“ wurde zunehmend als Heuchelei der Reichen und als Bevormundung erlebt und kritisiert.

---

[55] Sachße/Tennstedt 1980, 107 zitiert nach Frerich/Frey 1996, 25.

[56] Vgl. Ebd., 26.

Spitäler und Arbeitshäuser haben viel mit den Fabriken des 19. Jahrhunderts gemeinsam: Organisation, die straffe innere Ordnung, die Gebäude und die Vorstellungen von Arbeitsdisziplin. Die „Meister" oder „Fabrikherren" herrschten hier ebenso umfassend wie vorher die Gutsbesitzer. Die „niedrigen Schichten" werden hier erzogen: Pünktlichkeit, Arbeitseinsatz, sachgemäßer Umgang mit dem Material und dem Gerät, Sauberkeit und Ordnungsliebe mussten entweder gelernt werden oder die Arbeitenden hatten Körperstrafen, Prügel, Bußen, Gehaltskürzungen und Entlassungen zu gewärtigen. Insofern ging die Erziehungsaufgabe, die wir oben schilderten, nun teilweise auf die Fabrikherren über, ohne dass zunächst eine soziale Fürsorgepflicht damit verbunden wurde.[57]

1839 erging als erste Schutzbestimmung das „Regulativ über die Beschäftigung jugendlicher Arbeiter in Fabriken". Hierin sieht man den Beginn der Arbeiterschutzgesetzgebung in Deutschland. Die wichtigsten Bestimmungen waren das generelle Verbot der Beschäftigung von Kindern unter 9 Jahren in Fabriken und die Zulassung zur Beschäftigung vor dem 16. Lebensjahr nur nach Nachweis von mindestens drei Jahren Schulbesuch.[58] Bald wurden weitere Schutzbestimmungen und Gewerbegesetze erlassen. In Anlehnung an die Zunftregelungen erfolgten nach 1820 die Gründungen von Fabrik- und Sterbekassen. Krankenversorgung und Unfallschutz wurden ebenfalls ab 1838 geregelt, meist in Anbindung an die jeweiligen Arbeitgeber. Staatliche Vorsorge gab es auf gemeindlicher Ebene für ortsfremde Arme. Dies war aber je nach Land und Gemeinde sehr unterschiedlich geregelt und beruhte meist noch auf den Vorschriften des Allgemeinen Landrechts. Die so genannte Heimatgesetzgebung erweiterte die Fürsorgepflicht der Familie auf die Mitglieder einer Gemeinde, dazu musste aber eine Heimatberechtigung vorliegen, die nur bestimmten Personen verliehen wurde. Erst 1869 erging ein Gesetz über die öffentliche Armen- und Krankenpflege in Bayern. Auch hier wieder beschränkte sich die Unterstützung auf die Erhaltung des Lebens, und die Unterstützungsempfänger waren zu einer ihren Kräften entsprechenden Arbeit verpflichtet. Erst die strukturelle Arbeitslosigkeit seit den 70er Jahren löste die Funktion der Armen auf, eine Reserve von Arbeitskräften darzustellen, die bei Bedarf aktiviert werden kann. Viele der sozialpolitischen Maßnahmen gingen dennoch weiterhin von der Annahme aus, die Unterstützungsempfänger seien arm, weil ihnen das richtige Arbeitsverhalten fehle. Waren diese Menschen, denen zum Teil die erforderlichen Ausbildungen fehlten, erst

57 Ein Polizeibericht aus dem Jahr 1812 in Berlin berichtet, „daß der größte Teil der Arbeiter aus Kindern armer Eltern und Personen von sehr geringer Bildung und Erziehung besteht". Zitiert in: Lüdtke 1982, 180.

58 Vgl. Frerich/Frey 1996, 43 ff.

einmal vom Arbeitsmarkt verdrängt, wurden sie durch noch billigere Zuwanderer ersetzt und dauerhaft ausgeschlossen.

Vernichtung durch Arbeit

Die *Sozialpolitik des Nationalsozialismus* betonte eine umfassende Verpflichtung des Staates, für jeden geeignete Erwerbs- und Lebensmöglichkeiten herzustellen. Die große Arbeitslosigkeit versuchte das Regime durch umfassende Arbeitsprogramme und Prämien für Unternehmer zu beseitigen. Die allgemeine Wehrpflicht und die Einführung des Reichsarbeitsdienstes reduzierten das Arbeitskräfteangebot zusätzlich. Die allumfassende „Fürsorge" des Staates erstreckte sich allerdings nur auf Personen, die der Hilfe „würdig" befunden waren und die ein „wertvolles Glied der Volksgemeinschaft" darstellten.[59] Es gab also keinen Anspruch für jeden Bürger, sondern nur für diejenigen, die es nach Auffassung der Obrigkeit verdienten, Hilfe zu bekommen. Neben umfassender Wirtschafts- und Arbeitsmarktpolitik, die die Erwerbslosenzahl stark reduzierten, wurden weitere Hilfen des Staates auf sehr niedrigem Niveau gehalten. Nach Meinung der Behörden „minderwertige" Individuen wurden der „fürsorgerischen Verwahrung" oder der „Sicherheitsverwahrung auf strafrechtlicher Grundlage" zugeführt und aus dem „Volksleben ausgeschieden".

Neu im Vergleich zur Weimarer Zeit war die Einführung der Rückzahlungspflicht für die Unterstützungsempfänger, wenn er wieder Arbeit erhielt.[60] Sämtliche sonstigen Fürsorgeverbände wurden der Nationalsozialistischen Volkswohlfahrt (NSV) unterstellt. Hauptaufgabe der NSV war die Erziehung zur Familiengemeinschaft. Von ihr wurden nur „erbgesunde, wertvolle" Menschen betreut. Grundsätzlich wurden Hilfeempfänger nach ihrer „Leistung für das Volksganze" beurteilt und unterstützt.

Als „Gemeinschaftsfremde" wurden folgende Personen definiert: „wer aus Arbeitsscheu oder Liederlichkeit ein nichtsnutziges, unwirtschaftliches oder ungeordnetes Leben führt und dadurch andere und die Allgemeinheit belastet oder gefährdet; wer einen Hang oder eine Neigung zum Betteln oder Landstreichen, zu Arbeitsbummelei, Diebereien, Betrügereien oder anderen nicht ernsten Straftaten oder zu Ausschreitungen in der Trunkenheit hat oder aus solchen Gründen Unterhaltspflichten gröblichst verletzt; oder wer nach seiner Persönlichkeit und Lebensführung erkennen lässt, dass seine Sinnesart auf die Begehung von ernsten Straftaten gerichtet ist (gemeinschaftsfeindlicher Verbrecher

59 Vgl. Frerich/Frey 1996, 310 f.
60 Vgl. Ebd., 311.

und Neigungsverbrecher)". So lautet die wahrhaft allumfassende Definition im Entwurf des Gesetzes über die Behandlung Gemeinschaftsfremder von 1942, Art. I § 1.[61] Vorgesehen war die Unterbringung minderjähriger „Gemeinschaftsfremder" in Jugendlagern, erwachsene Personen sollten in Zuchthäusern „gebessert" werden. „Gemeinschaftsfremde" sollten unfruchtbar gemacht werden, „Unverbesserliche" sollten in Polizeilagern eingewiesen werden – und dort wie die Juden, Sinti und Roma und andere „nichtarische" Personengruppen ausgerottet werden.

Auch in diesem Gesetzesvorhaben zeigt sich, wenn auch in extremer Perversion, das uralte Bemühen um Differenzierung der angebotenen Hilfen auf „Würdige" und Entfernung der „Nichtswürdigen" aus der Gesellschaft. Erst nach dem Zweiten Weltkrieg setzte sich eine andere Sichtweise in der offiziellen Politik durch. Heute hat Sozialpolitik die „‚Verbesserung der wirtschaftlichen Lage und der sozialen Stellung solcher Personenmehrheiten, die absolut oder relativ, d. h. im Vergleich zu anderen, als wirtschaftlich und/oder sozial schwach gelten', sowie (für den Fall des Eintretens existenzgefährdender Risiken) ‚die Sicherung der wirtschaftlichen Lage und der sozialen Stellung solcher Personenmehrheiten, die nicht in der Lage sind, auf sich gestellt für diese Risiken Vorsorge zu treffen'."[62]

Verrechtlichung der Sozialpolitik

Nach 1871 entstand nach dem Muster der französischen Verwaltung auch in Preußen eine Zentralverwaltung mit den klassischen Ressorts Krieg, Finanzen, Äußeres, Inneres und Justiz mit umfangreichem Personalbestand. Es bildete sich ein Berufsbeamtentum, das auch Bürgerlichen offen stand. In den letzten Jahrzehnten des 19. Jahrhunderts entstand im Zusammenhang mit der Bismarckschen Sozialgesetzgebung ein Verwaltungsbereich, der sich mit sozialer Fürsorge beschäftigte. Ein Einstellungswandel deutet sich in der Kaiserlichen Botschaft vom 17. November 1881 an: „... die Heilung der sozialen Schäden nicht ausschließlich im Wege der Repression sozialdemokratischer Ausschreitungen, sondern gleichmäßig auf dem Weg der positiven Förderung des Wohles der Arbeiter zu suchen sein werden".[63] Kaiser Wilhelm I. kündigte an diesem Tag Gesetzesinitiativen zur Arbeiterversicherung an. Leitgedanke war staatliches Fürsorgedenken als Weiterentwicklung der bisherigen Armengesetzgebung. Gedanken an sozialen Ausgleich kann

[61] Zitiert in Giordano 1989, 209. Giordano bezieht sich auf den Abdruck des Gesetzesentwurfs in: Hirsch/Majer/Meinck 1984, 536 ff.
[62] Lampert 1980, 6 f., zitiert nach Frerich 1996, 8.
[63] Frerich/Frey 1996, 91.

man in dieser Gesetzgebung nicht finden. Es entstanden Gesetze zur Krankenversicherung, Unfallversicherung, Invaliditäts- und Altersversicherung, sowie Arbeiterschutzgesetze bis zum Ende des 19. Jahrhunderts. Die Arbeitsgerichtsbarkeit wurde aufgebaut. Es entstand eine umfassende, mit Sozialpolitik beschäftigte Bürokratie. Während im Deutschen Reich 1882 noch überhaupt kein Personal für Sozialverwaltungen ausgewiesen war, wuchs die Zahl der in diesem Bereich Beschäftigten 1925 bereits auf 42.738 Personen an.[64]

Erst Anfang des 20. Jahrhunderts entstand zur Finanzierung der sozialpolitisch motivierten Maßnahmen eine gezielte Steuerpolitik, die zunächst den Familienlastenausgleich zum Ziel hatte, die soziale Ungleichheit aber nicht bekämpfen konnte.[65] Erstmals tauchten Formulierungen wie „Gerechtigkeit" oder „die Gewährleistung eines menschenwürdigen Lebens" als Grundsätze in Gesetzesvorhaben in der Weimarer Zeit auf. Die Arbeitskraft wurde unter den Schutz des Staates gestellt, Erhaltung der Gesundheit und der Arbeitsfähigkeit, Schutz von Mutterschaft und Vorsorge gegen die wirtschaftlichen Folgen von Alter, Schwäche und den Wechselfällen des Lebens sollten in einem umfassenden staatlichen Versicherungssystem abgedeckt werden. Für den Unterhalt jeden Staatsbürgers sollte gesorgt werden.[66] Es entstand eine Fülle von Gesetzen zur Sozialpolitik, die aber nach wie vor zugunsten der Arbeiterklasse gedacht war. Sozialpolitik diente der „Hebung der Klassen, die ihre Arbeitskraft im Dienste anderer in unselbstständigen und abhängigen Berufsstellungen verwerten müssen".[67] Die sozialpolitischen Maßnahmen, sollten „den Streit des vierten Standes mit den übrigen Klassen schlichten, den vierten Stand wieder harmonisch in den Staats- und Gesellschaftsorganismus einfügen"[68]. Sozialpolitik war nach wie vor der Lösung der „Arbeiterfrage" gewidmet.

1918 wurde eine Erwerbslosenfürsorge eingerichtet. Personen, die sich aufgrund des Krieges in Not befanden, sollten Unterstützungsleistungen erhalten, die *nicht* den Charakter der Armenfürsorge hatten. Es darf vermutet werden, dass die Kriegsopfer, da unverschuldet in Not geraten, anders behandelt werden sollten als die sonstigen Hilfeempfänger. Vermutlich ist hier der erste Ansatz zu einer Veränderung des Fürsorgegedankens zu sehen. Diese Veränderung beruht sicher auf der Einsicht, dass es nicht einzelne, selbstverschuldete, sondern schichtübergreifende, massenhafte Schicksale waren, denen man begegnen musste.

---

64 Vgl. Mayntz 1985, 50.
65 Vgl. Frerich/Frey 1996, 156.
66 Vgl. Ebd., 174.
67 Borght, van den 1923, 2 zitiert nach Frerich 1996, 4.
68 Schmoller 1890, 62 zitiert nach Frerich 1996, 4.

1919 wurden zusätzlich Notstandsarbeiten eingeführt. Empfänger von Unterstützungsleistungen waren verpflichtet, daran mitzuwirken. Die öffentliche Arbeitsvermittlung wurde ausgebaut. So wurde die Arbeitsmarktpolitik von der Armenfürsorge organisatorisch abgekoppelt. Für die zunehmende Zahl hilfsbedürftiger Personen, die trotzdem weiterhin Versorgung brauchten, existierte die *Fürsorge*. Deren vollkommen zersplitterte Einrichtungen wurden 1924 und 1928 einheitlich geregelt. Interessant ist die Formulierung des Gesetzes, welche das oberste Ziel der Fürsorge darin sieht, „den Hilfsbedürftigen in Willen und Kraft so zu stärken, dass er sich durch eigenes Können, Mühen und Schaffen selbst behauptet".[69] Hier findet sich explizit formuliert der Gedanke, man könne durch geeignete Maßnahmen die Hilfeempfänger zu einem eigenständigen Leben erziehen. Dieses Ziel wurde untermauert durch das so genannte Subsidiaritätsprinzip: Die Fürsorge hatte erst dann einzusetzen, wenn der Hilfesuchende seine eigene Arbeitskraft, sein Vermögen und die Hilfe Dritter eingesetzt hatte. Der Einzelfall sollte adäquat berücksichtigt und Hilfen individuell angeboten werden. Fürsorge hatte rechtzeitig und womöglich *vorbeugend* zu beginnen. Sie sollte sich so rasch als möglich wieder überflüssig machen, indem die Arbeitskraft wiederhergestellt und Erwerbsfähigkeit gefördert wurde. Die Leistungen waren jedoch immer an die „Arbeitswilligkeit" der Hilfeempfängerinnen und -empfänger gebunden.

Wenn wir zusammenfassend die verschiedenen Traditionen des gesellschaftlichen Umgangs mit Armut vergleichen, so können wir sagen, dass sowohl Elemente paternalistischer Fürsorge als auch der Erziehungsgedanke noch heute Elemente der Sozialpolitik sind. Wir werden diesen Elementen immer wieder auch in der modernen Diskussion begegnen. Durchgesetzt hat sich vor allem die Sichtweise als formalisierter Rechtsanspruch auf Hilfe im Bereich der Rechtsprechung und der Fachliteratur, weniger in der politischen, öffentlichen Auseinandersetzung und im konkreten Verwaltungshandeln. Ausgrenzung und Diskriminierung sind weiterhin gängige Umgangsweisen mit Armut.

Überlegungen über die Ursachen von Armut schlagen sich auch heute noch im Handeln des Staates kaum nieder. Den zentralen Aspekt des gesellschaftlichen Umgangs mit Armut bildet nach wie vor staatliche Kontrolle. Generalisiertes Misstrauen, Repression und Ausgrenzung finden wir heute noch in vielen Verhaltensweisen der Bediensteten, der Bevölkerung und im bürokratischen Umgang mit den Hilfeempfängern, z. B. in der Diskussion über die Notwendigkeit so genannter Sozialdetektive. Es steht zu vermuten, dass diese Grundeinstellung in der institutionalisierten Hilfegewährung nach wie vor wesentliche Teile des bü-

69 Aus der RFV wörtlich zitiert nach Frerich/Frey 1996, 232.

rokratischen Handelns prägt und damit wirkungsvollen Maßnahmen im Wege steht, indem sie Menschen isoliert, Solidarität und Autonomie verhindert. Baum bezeichnet es als strukturelles Dilemma der Sozialverwaltung, dass sie sich als Leistungsverwaltung begreife und als Eingriffsverwaltung handle. Insofern vereinigen sich in ihr zwei widersprüchliche Funktionsweisen.[70] Baum geht jedoch, obwohl er das grundsätzliche Problem erkennt, nicht näher auf die Handlungsformen der Bediensteten ein, sondern setzt einfach deren bürokratische Orientierung voraus. Er betont, dass Sozialpolitik auch heute noch nach wie vor durch obrigkeitsstaatliche Kontrollen und Übergriffe gekennzeichnet sei.

Zielkonflikte der Sozialpolitik heute

Verrechtlichung und Bürokratisierung kennzeichnen die Entwicklung der Sozialpolitik der Nachkriegszeit. Sozialpolitik wird zunehmend zur Gesellschaftspolitik. Verstärkt wird der Ausbau der individuellen Rechtsansprüche auf Hilfe durch Gesetzgebung und Rechtsprechung.[71] Zusätzlich werden Maßnahmen des sozialen Ausgleichs als Elemente der Sozialpolitik eingesetzt. Dieser ist als Staatsziel im Grundgesetz verankert. Deutschland ist vom Grundgesetz her als „sozialer Bundesstaat" (Art. 20,1) und als „sozialer Rechtsstaat" (Art. 28,1) definiert.

Aufgabe der staatlichen Einrichtungen ist die aktive Bearbeitung der Lebensrisiken und Folgewirkungen der marktwirtschaftlichen Ordnung, die eine Vielzahl individueller und sozialer Risiken produziert. Können Personen oder Haushalte aus eigenem Vermögen oder Einkommen ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht (mehr) gewährleisten, haben sie nach dem Bundessozialhilfegesetz Anspruch auf Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU). Obwohl Sozialhilfe ursprünglich als Einzelfallhilfe konzipiert war, ist sie längst zu einer standardisierten Versorgung mit dem Mindestbedarf geworden. Laut Stumpfögger/Wiethoff hat sich die Sozialhilfe von einem „Ausfallbürgen" für individuelle Risiken zu einem für kollektive Risiken gewandelt.[72] Maßstab hierfür ist das staatlich fixierte Existenzminimum. Hierbei ging und geht man davon aus, dass die Hilfebezieher in absehbarer Zeit wieder auf eigenen Füßen stehen werden. Bei der Konstruktion des Hilfesystems wurde unterstellt, dass staatliche Hilfen nur in Einzelfällen gegeben werden müssten, man ging von einem Vollbeschäftigungssystem und einem erreichbaren „Wohlstand für alle" aus. Im Nachkriegsdeutschland herrschte die Mei-

70 Vgl. Baum 1988, 72.
71 „Wer in Deutschland lebt, **hat ein Recht auf Hilfen für** ..." Stützle 1995, 10 (Hervorhebung d. V.).
72 Vgl. Stumpfögger/Wiethoff 1989, 45.

nung, durch den allgemeinen Wohlstand sei Armut höchstens ein (mehr oder weniger selbstverschuldetes) Problem von Einzelnen. Armut als gesellschaftliches Problem wurde verdrängt. Erst in den siebziger Jahren fingen die Medien an, sich der Armut einzelner Bevölkerungsgruppen zuzuwenden und eine öffentliche Diskussion um Armut anzufachen. Die Ursachen wurden zwar in gesellschaftlicher Deprivation gesehen, dennoch überwog die Sichtweise des (defizienten) Einzelschicksals. Folgerichtig wurden vor allem die Einzelfallhilfen verbessert.[73]

Die Illusion, Armut sei ein bekämpfbares Einzelschicksal, hat sich durch die Entwicklung des Wirtschaftssystems und durch weltweite Migrationsbewegungen nicht aufrechterhalten lassen. Zusätzlich betreffen soziale, wirtschaftliche und Umweltrisiken zunehmend alle Gesellschaften. Es sind z. T. Risiken, die sich im Zeitalter der Globalisierung nicht mehr im nationalen Rahmen und im Rahmen von Versicherungssystemen bearbeiten lassen.[74] Dennoch geht man in der derzeitigen Diskussion davon aus, dass durch die Sozialhilfesysteme ein umfassendes Grundsicherungssystem für alle Bedürftigen entstanden ist.[75] 1998 betrugen die Sozialleistungen insgesamt 1.272 Milliarden DM[76], an Leistungen im Sinne des Bundessozialhilfegesetz wurden insgesamt 45 Milliarden DM ausgezahlt.[77] Die ökonomische Theorie der Sozialpolitik spricht von deren „Protektions- und Alimentationsfunktion".[78] Diese wird weitgehend in Form von Transferzahlungen, aber auch in Form von Gütern und Sach- und Dienstleistungen gewährleistet. Sie richten sich zum Teil an die gesamte Bevölkerung, zum Teil werden sie nur gewährt bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen. 1998 wurden von den Kommunen 18,2 Milliarden DM an Hilfe zum Lebensunterhalt ausgezahlt. 3,5 % der Bevölkerung erhielten diese Grundsicherung.[79]

Sozialpolitik hat zunehmend Umverteilungsfunktionen erhalten. Gleichzeitig wirken althergebrachte Vorstellungen von Kontrolle, paternalistischer Hilfe und Erziehung (zur Arbeit) weiter, die das System zu

---

73 Vgl. Leibfried/Leisering 1995, 218 f.

74 So müssen deutsche Steuerzahler die Beseitigung der Schäden einer Schiffshavarie in der Nordsee bezahlen, die mehrere Millionen Mark betragen, da der Schiffseigner gegen solche Schäden nicht versichert sein muss. Siehe auch die (fast vollkommen fehlende) Diskussion um eine europäische Sozialpolitik.

75 So behauptet das Institut der deutschen Wirtschaft 1997: „Die Absicherung des Individuums gegen die Grundrisiken des Lebens ist – zumal nach Etablierung der Pflegeversicherung – in Deutschland praktisch lückenlos und auf hohem Niveau gewährleistet." (IW 1997, 17).

76 Vgl. Mitteilung Statistisches Bundesamtes unter der URL-Adresse: http://www.statistik-bund.de/basis/d/solei/soleitab7.htm (Stand: 29.03.2000).

77 Vgl. eine Pressemitteilung des Statistischen Bundesamtes vom 29.06.1999, abrufbar unter der URL-Adresse: http://www.statistik-bund.de/presse/deutsch/pm/p9217081.htm (Stand: 29.03.2000).

78 Zerche 1996, 64.

79 Vgl. Pressemitteilung des Statistischen Bundesamtes vom 29.06.1999, a. a. O.

überfrachten scheinen. Aufgrund der strukturellen Krise auf dem Arbeitsmarkt ist die Sozialhilfe in den letzten Jahrzehnten immer stärker zu einer Einrichtung geworden, die die potentiell jeden bedrohende Arbeitslosigkeit abfedert. Die eigentliche, auf Individuen bezogene, Intention ist dabei der verwaltungsangemessenen Rationalität und Vergleichbarkeit der Maßnahmen zum Opfer gefallen. Auf ihre essentielle Funktion individueller und wirklich den konkreten Einzelfall berücksichtigender Hilfe könnte man sich wieder besinnen, falls Massenarbeitslosigkeit als gesellschaftliche Normalität gesehen und durch Schaffung eines Mindesteinkommens anerkannt würde.

Auf die Diskussion um die Einführung eines Mindesteinkommens kann hier allerdings nur hingewiesen werden.[80] Dieses würde in seiner radikalisierten Form, die sozialstaatlichen Leistungen von Grund auf transformieren. Der Gedanke ist dabei – vereinfacht gesprochen – das komplizierte Geflecht der Sozialleistungen (Sozialhilfe, HLU, Wohngeld, Pflegegeld, Rente, etc.) zu einem einheitlichen Mindesteinkommen zusammenzufassen. Die entscheidende Transformation bestünde jedoch darin, dass dieses Mindesteinkommen *bedingungslos* an jeden Staatsbürger gezahlt würde, so dass eine Feststellung der Bedürftigkeit und die damit verbundene Stigmatisierung entfiele. Voraussetzung hierfür wäre allerdings, dass man sich von der Vorstellung verabschiedet, die Erzielung eines Lebensunterhaltes müsse an die Erbringung einer Leistung gekoppelt sein, wie dies auch bei der derzeitigen „Grundsicherung" Sozialhilfe noch darin zum Ausdruck kommt, dass man als Hilfeempfänger nachweisen muss, seinen Lebensunterhalt nicht anders erwirtschaften zu können. Die Einführung eines Mindesteinkommens würde eine andere Verteilung des erwirtschafteten Mehrproduktes voraussetzen, ohne dass die Dynamik der wirtschaftlichen Produktivität dadurch tangiert wäre.[81] Bezogen auf das Thema unserer Untersuchung wären die Folgen massiv, da eine der heutigen Situation entsprechende Sozialverwaltung weitgehend überflüssig würde.

Weit von solchen Überlegungen entfernt gilt jedoch, wie in der Weimarer Zeit, nach wie vor das Subsidiaritätsprinzip, d. h., Sozialhilfe greift erst, wenn alle anderen Hilfesysteme versagen und keine oder nur noch geringe Vermögenswerte vorhanden sind. Hier existiert ein struktureller Widerspruch: Im Rahmen der Subsidiarität tritt Hilfe erst ein,

80 Vgl. Oevermann 1983a und Oevermann 1999. Auf der Internetseite des Basic Income European Network (BIEN) finden sich ausführliche und kommentierte Literaturangaben zu dieser Thematik (URL: http://www.etes.ucl.ac.be/BIEN/bien.html).

81 Im Gegenteil wäre sogar mit einer Steigerung der Rationalisierungsdynamik zu rechnen, da ein wesentliches Argument zur Verhinderung produktiverer Lösungen: der Erhalt von Arbeitsplätzen, entfiele.

wenn der Einzelne sich selbst nicht mehr zu helfen in der Lage ist. Mit dem Beginn der Beantragung von Hilfe setzt oft ein Prozess der Stigmatisierung ein, der sowohl bei den Hilfeempfängern als auch in der Umgebung die Definition als „arm" erst in Gang setzt und die Selbsthilfemöglichkeiten subjektiv und objektiv stark einschränkt. Wie bereits erwähnt, trifft dies allerdings nicht für alle Hilfeempfänger zu, dennoch werden die bürokratischen Routinen per se oft als Herabsetzung empfunden, da sie nicht in ausreichendem Maß auf den Einzelfall ausgerichtet sind. Zielkonflikte und bürokratische Vorgaben machen das Handlungsfeld der Bediensteten aus. Sie vertreten, formal betrachtet, die Interessen der Mehrheit der Wähler, indem sie Vorgaben des Gesetzgebers ausführen. Insofern ist die Entwicklung schematisierter Behandlung nicht nur Folge der Verberuflichung der Armenfürsorge, wie Simmel es noch sah: „Ein solcher (besoldeter Armenbeamter, d. V.) steht dem Armen viel mehr als Vertreter der Allgemeinheit, von der er durch seine Besoldung abhängig ist, gegenüber als der unbesoldete, der sozusagen mehr als *Mensch* funktioniert und statt des bloß objektiven Gesichtspunktes eher den humanen, von Mensch zu Mensch gelten lassen wird."[82] Das Problem besteht allerdings im Gegensatz zu Simmels Bemerkung darin, eben das humane, die menschliche Begegnung sinnvoll zu gestalten. Auch ist der hier konstruierte Gegensatz von „objektiv" und „human" so nicht haltbar.

Coser sieht die Entwicklung, dass die „Helfer" die Hilfe nicht (mehr) ehrenamtlich oder aus privaten Erwägungen heraus betreiben, sondern aus dem Helfen eine bezahlte Berufstätigkeit wurde, zwar ambivalent, stellt aber als positiv heraus, dass der professionelle Helfer keinen Dank und keine Gegenleistung erwarte. Die moralische Beziehung zwischen Bessergestellten und Notleidenden werde in der beruflichen Bearbeitung der Armut aufgehoben, durch sachliche Beziehungen ersetzt. Die Verberuflichung sei zwar einerseits Grund für die Reduktion zum „Fall" und nehme der Beziehung zwischen Hilfesuchende und Helfern den persönlichen Beziehungsaspekt, befreie aber andererseits gleichzeitig von Beschämung, Dankbarkeitsbekundungen und gegenseitigen Verpflichtungen, allerdings um den Preis der Unpersönlichkeit. Coser stellt sogar die These auf, die Sachbearbeiter würden handlungsunfähig, wenn sie sich mit den Klienten überidentifizierten oder ihre persönlichen Bedürfnisse in übertriebener Weise berücksichtigten.[83] In den Begegnungen mit den Hilfesuchenden werde daher häufig die Statusdiskrepanz betont. Dies umso mehr bei Bediensteten, die das Gefühl haben,

82 Simmel 1908, 471.
83 Vgl. Coser 1992, 42.

dass sie ihren eben erst erlangten Status gefährdeten, wenn sie sich zu wohlwollend mit den Klienten beschäftigten.[84]

In Bezug auf die Reziprozität der Leistung als einem wesentlichen Element von Menschenwürde zitiert Coser Peter Blau, der die These vertritt, dass die Entstehung der einseitigen Abhängigkeit von Hilfe herabsetzend wirke, wenn die Hilfeempfänger nicht in der Lage seien, Gegenleistungen zu erbringen.[85] Ähnlich argumentiert Neumann, wenn er betont, die Würde der Hilfeempfänger könnte nicht durch das Existenzminimum, sondern durch die Möglichkeit der Erbringung einer Gegenleistung gegenüber der Gesellschaft wiederhergestellt werden. Daher sei der Staat verpflichtet, jedem, der es wolle, Arbeit zu verschaffen.[86] Dies setzt allerdings wie selbstverständlich voraus, dass auch die Erzielung eines Einkommens, das den Lebensunterhalt sichert, an die Erbringung einer Leistung gebunden bleibt.

Ein zusätzlicher Konflikt besteht in der Regel darin, dass eine wirksame Hilfe im Sinne von Wiedererlangung der Eigenständigkeit der Lebensführung meist mehr als das Existenzminimum umfassen müsste. Dies geschieht zum Teil, wenn Schulden oder Mietrückstände übernommen und neue Wohnungen vermittelt werden, oder spezielle Programme die Arbeitsfähigkeit schulen sollen. Hier geht die Hilfe zum Teil weit über das absolute Existenzminimum hinaus, mit dem Ziel der Wiederaufnahme von Arbeit. Sehr häufig ziehen sich die Sozialämter aber auch auf die finanzielle Bereitstellung des absoluten Existenzminimums zurück. Wie berichtet wird, gibt es intern immer wieder Versuche, Sparvorgaben unter Hintanstellung der Rechte der Sozialhilfeempfänger zu machen. Insbesondere solche Zielvorgaben erzeugen bei vielen Bediensteten, vor allem bei denjenigen, die angetreten waren, den „Menschen zu helfen" ein Gefühl der Frustration und der Sinnlosigkeit. Auch die Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGSt) bemerkt in ihrem Gutachten zur Steuerung der Sozialhilfe, dass die Motivation der Bediensteten bei umfassenderem „Fallmanagement" steige.[87] Diese Überlegungen gehen in die Richtung einer ganzheitlichen Sachbearbeitung und sind unter den bisher geltenden Organisationsprinzipien noch nicht gut vorstellbar: In der klassischen Sozialbürokratie sind dem Einzelnen im Rahmen bürokratischer Vorschriften (objektiv oder vermeintlich) oft die Hände gebunden. Vor allem die Arbeitsteilung mit den Sozialarbeitern in den Sozialdiensten verhindert ein komplexes „Fallmanagement".

84 Vgl. Ebd.
85 Vgl. Ebd., 43.
86 Vgl. Neumann 1995, 431.
87 Vgl. KGSt 1997, 26.

Es gibt jedoch durchaus Sozialverwalterinnen und -verwalter[88], die ihren Handlungsspielraum zugunsten „sinnvoller" Hilfen auszunutzen verstehen. Hierbei scheint aber sehr häufig unklar zu sein, was unter „sinnvoller" Hilfe zu verstehen ist. Die Bediensteten entscheiden hier oft nach persönlichen Kriterien und Überzeugungen, wie wir sehen werden. Verbindliche Zieldefinitionen fehlen in den meisten Ämtern nach wie vor. Dies könnte einer der Gründe sein, warum die Organisation von Sozialhilfe so schwierig ist, und warum es den Bediensteten an eindeutigen Erfolgserlebnissen zu fehlen scheint. Die Diskussion um eine verbesserte Steuerung der Sozialhilfe scheint sich zur Zeit mehr mit internen Abläufen und Einsparpotentialen zu befassen, mit der Entwicklung von Kennziffern und dem interkommunalen Leistungsvergleich, was sicher auch wichtig und sinnvoll ist, die Diskussion beschränkt sich jedoch nach wie vor auf die Verwaltung der Armut, nicht so sehr auf die Diskussion sinnvoller Hilfen. Auch das Ziel der „Verselbstständigung", wie es die KGSt propagiert[89], wird nicht weiter hinterfragt oder operationalisiert. Ziel scheint vor allem das Sparen staatlicher Gelder zu sein, indem die Sozialhilfeempfänger aus dem Bezug herauskommen und somit – wahrscheinlich recht kurzfristig – den statistischen Nachweis erfolgreicher Arbeit liefern sollen.

Verschärft wird die Lage durch den Rückzug des Staates aus vielen Bereichen, z. B. der Wohnungsbauförderung, und die Reduktion der Hilfen auf das absolute Existenzminimum, von dem Bourdieu sagt, diese Zahlungen dienten nur der Gewährleistung des Konsums.[90] Die Bediensteten erleben den Widerspruch zwischen der Tatsache, dass oft die minimalsten Bedürfnisse der Ärmsten nicht mehr abgedeckt sind, und der minimalen Ausstattung mit sinnvollen Hilfemöglichkeiten auch als persönliches Drama. Sie tragen die ungeklärten und widersprüchlichen Ziele bei Abbau sinnvoller staatlicher Interventionsmöglichkeiten unter den Bedingungen von Effizienzerhöhung und „Modernisierung" des Staates in der direkten Konfrontation mit dem Elend aus und erleben so die gesellschaftlichen Widersprüche am eigenen Arbeitsplatz, ohne nur annähernd die Möglichkeit zu wirklicher Hilfestellung zu haben.

Über die längerfristige Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU) hinaus wird mit einmaligen Leistungen flexible Hilfe im Einzelfall geleistet (HbL: Hilfe in besonderen Lebenslagen). Im Wesentlichen sind dies, wie der Name schon ausdrückt, Hilfen, die besondere Lebenslagen, wie Krankheit, Behinderung oder besondere soziale Schwierigkeiten, aus-

88 Die Bezeichnung wurde übernommen von Bosetzky/Effertz 1997, 21.
89 Vgl. KGSt 1997, 27.
90 Vgl. Bourdieu 1997, 210.

gleichen sollen. Die Einkommensgrenzen für HbL liegen in etwa 10 % über den Sätzen der Hilfe zum Lebensunterhalt. Es gibt somit Personen mit niedrigem Einkommen, die ausschließlich in bestimmten Situationen Hilfen in Anspruch nehmen (können oder wollen). Die Zahl der Empfänger von HbL ist daher nicht identisch mit der Zahl der HLU-Empfänger. Oft wird HLU und HbL allerdings gleichzeitig gezahlt. Die Zahlungen aus HbL umfassen das Doppelte der Summe, die für HLU dauerhaft aufgewendet wird, dies lässt auf eine sehr viel höhere Zahl Bedürftiger schließen als die offiziellen Sozialhilfestatistiken ausweisen.[91] Die Vielzahl und Unübersichtlichkeit der verschiedenen Hilfen erschwert die Situation für Bedienstete, aber auch für die Hilfeempfänger. Die Handlungssituation beider ist so komplex, dass sie sie selbst kaum durchschauen können, wobei die Bediensteten den Vorsprung der Fachausbildung und der Beherrschung der Juristensprache besitzen. Wie bereits Simmel sieht auch Bourdieu in der Art der Hilfegewährung ein Prinzip, das, wie bereits durchgängig in der Geschichte, vor allem die Vereinzelung der „gefährlichen Armen" zum Ziel hat: „Die neuen Formen, die das staatliche Handeln annimmt, tragen so, zusammen mit dem Schwächerwerden der Gewerkschaften und der Mobilisierungsinstanzen zur Verwandlung des (potentiell) mobilisierbaren Volkes in ein heterogenes Aggregat von atomisierten Armen bei, von ‚Ausgegrenzten', wie sie der offizielle Diskurs nennt, über die man vor allem (wenn nicht ausschließlich) dann spricht, wenn sie ‚Probleme machen' oder wenn man den ‚Pfründnern' ihre im Besitz eines Dauerarbeitsverhältnisses bestehende Privilegiertheit in Erinnerung rufen will."[92]

91 Vgl. Hauser 1997, 37.
92 Bourdieu 1997, 211.

III Sozialpolitik: Wohltätigkeit, Umverteilung, Entmündigung oder „Atomisierung"?

1 Armut in Deutschland: Einige Fakten und Zahlen

Rahmenbedingung für die Arbeit in der Sozialverwaltung ist, wie aufgezeigt, die verbreitete Armut. Die verschiedenen Zahlen sind aufgrund unterschiedlicher Berechnungsgrundlagen und unterschiedlicher Quellenlage und unterschiedlichen Erkenntnisinteressen sehr schwer zu vergleichen. Dennoch seien hier einige Eindrücke ohne Anspruch auf Vollständigkeit vermittelt.

1998 erhielten in Deutschland 2,91 Millionen Menschen in fast 1,51 Millionen Haushalten regelmäßig Sozialhilfe. Bundesweit wurden circa 18,2 Milliarden Mark HLU ausgezahlt.[1]

1995 waren z. B. in einer Stadt wie Frankfurt 27.288 arbeitslos gemeldete Personen, von denen 65,6 % Leistungen des örtlichen Sozialstaates, die anderen 34,4 % keine Hilfen erhielten.[2] Die Zahl von Hilfeempfängerinnen und -empfängern lag 1995 bei 45.000[3]. Der erste Frankfurter Sozialbericht schätzt 1997 ein mindestens doppelt so hohes Armutspotential in dieser Stadt als offiziell registriert.[4] Ende 1995 kamen in Frankfurt auf 100 Einwohner 7,2 Sozialhilfebezieherinnen und -bezieher. In Hamburg lag diese Kennzahl bei 7,7, in Bremen bundesweit am höchsten, bei 9,0, in München dagegen bei 3,6.[5] 9,1 % der Bevölkerung Deutschlands lebten 1992 in Einkommensarmut.[6]

Das Armutsrisiko und damit die Chance, zum Klienten des örtlichen Sozialstaates zu werden, betrifft immer mehr Haushalte. Circa 9 Millionen Einkommensarme und 20 Millionen Bundesbürger in „prekärem Wohlstand" (50–75% des Durchschnittseinkommens) werden für 1996 geschätzt. Insgesamt lebt somit ein Drittel der Bevölkerung zeitweise oder dauerhaft in unsicheren finanziellen Verhältnissen.[7] Auf 900.000

---

1 Vgl. Pressemittelung des Statistischen Bundesamtes vom 31.08.1999 abrufbar unter der URL-Adresse: http://www.statistik-bund.de/presse/deutsch/pm/p9298081.htm (Stand 29.03.2000)
2 Vgl. Bartelheimer 1997, 211
3 Einwohner insgesamt 1996: 648.000.
4 Vgl. Ebd., 77.
5 Vgl. Ebd., 113.
6 Nimmt man als Armutsschwelle 50 % des bedarfsgewichteten Durchschnittseinkommens, vgl. Hanesch 1994, 35.
7 Vgl. Klocke/Hurrelmann 1998, 9.

wird die Zahl der Obdachlosen, die in absoluter Armut leben, deutschlandweit geschätzt. 5 % aller Erwerbstätigen gehörten zu den Einkommensarmen (Working poor).[8]

Der Ausländeranteil liegt bei den Sozialhilfeempfängern 1995 bei 43,8 % in Frankfurt, in Stuttgart bei 42,7 % und in Hamburg bei 26,8 % (ohne Asylbewerber).[9] Oft wird Sozialhilfe, wie oben bereits ausgeführt, nur als Überbrückung bis zum Bezug von Arbeitslosengeld oder bis zur Arbeitsaufnahme gezahlt. Circa 50 % aller Leistungsfälle sind einzelne Haushaltsvorstände. In Frankfurt sind 1994 15,1 % der Hilfebezieher alleinerziehende Frauen.[10] Weitere Ursachen sind Krankheit und Alter. Unzureichende Erwerbseinkommen und zu hohe Wohnungsmieten sowie Mangel an Wohnraumversorgung und niedrige Erwerbseinkommen sind weitere Ursachen, wegen derer viele Menschen Hilfen des örtlichen Sozialstaates in Anspruch nehmen. Hinzu kommen Personen, die durch Asylantrag oder Zuwanderung aus anderen Ländern zunächst zur Überbrückung oder für längere Zeit auf staatliche Hilfen angewiesen sind. Insgesamt ergibt sich aus diesem kurzen Einblick die Schlussfolgerung, dass schätzungsweise ein Drittel der Haushalte in Deutschland von Armut betroffen und tatsächliche oder potentielle Klienten der sozialen Ämter sind. Armut ist somit nicht mehr auf soziale Randschichten beschränkt. Nach den Ergebnissen der Bremer (Längsschnitt) Studien handelt es sich bei dem Bezug von Niedrigeinkommen (= weniger als 50 % des Durchschnittsverdienstes) bei 45 % aller Westdeutschen um vorübergehende Episoden (1 Jahr) in ihrer Biographie.[11] Dies bedeutet zugleich, dass das Risiko, zum „Kunden“ des Sozialhilfesystems zu werden, fast jeden zweiten Deutschen im Laufe seines Lebens einmal treffen kann und wird, dass die Chance, arm zu werden, sich nicht auf Randgruppen, sondern auf alle Bevölkerungs- und Berufsgruppen verteilt. Möglicherweise gibt es einen Zusammenhang zwischen dem Wandel der Klientenschaft und dem Versuch, die Sozialverwaltung in ein Dienstleistungsunternehmen umzuwandeln, da die Mechanismen traditioneller Armenfürsorge für diesen neuen Personenkreis nicht mehr greifen.

2 Aufgabe und Funktion der Sozialhilfe heute

Aus dem Objekt armenpolizeilicher Eingriffe wird das Subjekt eines individuellen Anspruchs. Dies ist der wesentliche Wandel, der sich im Sozialrecht der

8 Vgl. Ebd.

9 Angaben des Amtes für Statistik, Wahlen und Einwohnerwesen der Stadt Frankfurt. Stand Oktober 1997 sowie Bartelheimer 1997, 113.

10 Vgl. Ebd., 119.

11 Vgl. Leibfried/Leisering 1995, 80 ff.

Nachkriegszeit vollzog. Prinzipien des Rechtsstaates erzwingen die Anerkennung aller Bürger als „Teilnehmer der Gemeinschaft" und „Träger eigener Rechte". § 1 Abs. 2 Bundessozialhilfegesetz formuliert in diesem Sinne einen recht umfassenden Begriff: „Aufgabe der Sozialhilfe ist es, dem Empfänger der Hilfe die Führung eines Lebens zu ermöglichen, das der Würde des Menschen entspricht." Neumann weist darauf hin, dass Würde auf Autonomie zielt. Ist es, so fragt er, folgerichtig, wenn man die Hilfe der staatlichen Gemeinschaft aus der Würde der Bedürftigen begründet? Kann Staat Autonomie herstellen?[12] Die Mindestvoraussetzungen für ein Leben in Würde scheint der Staat jedem Einzelnen sichern zu können. In der konkreten Ausgestaltung ergeben sich allerdings unterschiedliche Auffassungen.

Zusätzlich gibt es unterschiedliche Vorstellungen über *Gerechtigkeit*. Auch sie sind geprägt von den verschiedensten Ideologien und Überzeugungen. Vorstellungen über Gerechtigkeit fließen ein, wenn als eine der wichtigsten Aufgaben des modernen Sozialstaates genannt wird, für eine gerechte Sozialordnung zu sorgen. Gerechtigkeit wird hier in einer bestimmten Weise interpretiert.

Neuere Vorstellungen über Ziele und Grundsätze der Sozialpolitik formulierte die Koalitionsvereinbarung der rot-grünen Bundesregierung folgendermaßen: „Soziale Demokratie basiert auf einem leistungsfähigen Sozialstaat, der die großen Lebensrisiken absichert, die Solidarität aller einfordert und Chancengerechtigkeit mit dem Ziel herstellt, Eigenverantwortung und Selbstständigkeit der Einzelnen zu ermöglichen"[13]. Hierbei soll, so die weiteren Ausführungen, Armut so weit wie möglich vermieden und ein Auseinanderdriften der Gesellschaft in Arm und Reich durch eine „solidarische Verteilung von Leistungen und Lasten" entgegengewirkt sowie Chancengleichheit hergestellt werden. Interessant erscheint hierbei im historischen Vergleich, dass Sozialpolitik sich an „Arm" *und* „Reich" richtet: Während von „Reich" Solidarität *eingefordert* wird (ein Erziehungskonzept oder die Androhung von Zwangsmaßnahmen?) wird von „Arm" durch Herstellung von „Chancengerechtigkeit" *selbstständige Lebensführung erwartet*: Hier ist ebenfalls ein „heimlicher Lehrplan" zu vermuten, der durch die Betonung des Programms „Arbeit statt Sozialhilfe" unterstützt werden soll. Zusätzlich sollen *Arbeitsfähige*, die Sozialhilfe erhalten, eine Arbeit, eine Umschulung oder Weiterbildung angeboten bekommen. Hier spiegelt sich die Idee, dass durch Herstellung von Chancengerechtigkeit in der Gesellschaft die meisten

12 Vgl. Neumann 1995, 426 ff.

13 Koalitionsvereinbarung zwischen der Sozialdemokratischen Partei Deutschlands und Bündnis 90/Die Grünen vom 20.10.1998, Kap. VI Soziale Sicherheit und Modernisierung des Sozialstaates, 1. Ziele und Grundsätze, zitiert nach Frankfurter Rundschau vom 22.10.1998, S. 23.

Individuen (wenn sie nicht alt, behindert oder krank sind) zu einem überwiegend selbstständigen und eigenverantwortlichen Leben gebracht werden können.

Die Tatsache, auf staatliche Hilfe zumindest zeitweise angewiesen zu sein, bringt allerdings eine Einschränkung der lebenspraktischen Autonomie mit sich. Insofern muss das Handeln der staatlichen Stellen daraufhin untersucht werden, ob es der Forderung genügt, Stigmatisierung und Autonomieverlust der Hilfeempfänger vorzubeugen und diese, wie in der höchstrichterlichen Rechtsprechung seit Jahren gefordert, als souveräne Bürger behandelt. Diese bisher eher als fern von der Realität angesehenen Grundsätze könnten zunehmend deswegen mehr Beachtung finden, weil die Klienten des örtlichen Sozialstaates immer mehr aus den verschiedensten Schichten kommen. Da, wie gesagt, der Sozialhilfebezug immer mehr die Form der sozialen Grundsicherung darstellt, ist er für immer mehr Menschen eine biographische Episode, während andererseits für sehr viele Hilfeempfänger mit dem Gang zum Sozialamt die soziale Diskriminierung beginnt.

Allein aus diesem Wandel heraus könnte sich die Aufgabenstruktur des Sozialamtes ändern. Wenn die Klienten aus allen Schichten stammen, müssen diese anders behandelt werden als wenn die Hilfeempfänger sich vor allem aus „sozial Verachteten" rekrutieren. Hier könnte sich die Auffassung der Aufgabenstellung mit der Struktur der Hilfeempfänger noch einmal wandeln. Der Sozialstaat wendet sich nicht mehr nur an bestimmte Bevölkerungsgruppen. Er strukturiert mit seinen unzähligen Eingriffen und Angeboten die Biographien *aller* Bürger, nicht nur der Armen. Somit kann man die Sozialpolitik als „Taktgeber des Lebenslaufs"[14] bezeichnen. Unzählige Eingriffe des Staates bestimmen allerdings zunehmend das Leben aller Bürger, nicht nur spezieller Gruppen.[15]

Reformvorschläge, wie sie zum Beispiel die KGSt in Anwendung des neuen Steuerungsmodells macht, zielen auf Erhöhung von Effizienz und Effektivität mit Hilfe von Controlling-Instrumenten ab. Kennzahlen und interkommunale Leistungsvergleiche sollen die Wirkung der Maßnahmen sowie die Struktur- und Prozessqualität verbessern helfen. Die Bearbeitungskosten werden auf ca. 10 % der Auszahlungssumme geschätzt. Bei einem geschätzten Einsparungspotential von ca. 20 % kommt das Gutachten der KGSt zu dem Schluss, dass Anstrengungen in dieser Richtung sich kaum lohnen dürften, im Gegenteil die Erhöhung der Fallzahlen nicht wirksam sein würde. Die KGSt empfiehlt

14 Leibfried/Leisering 1995, 24 ff.

15 Vgl. Leibfried/Leisering 1995, 42. Wobei sie zur Sozialpolitik die Rentenpolitik und die Bildungspolitik hinzurechnen. Beide Bereiche sind in unseren Überlegungen ausgelassen.

daher die Prüfung folgender Fragen: „Wie können Fallzahlen reduziert werden? Wie kann Missbrauch verringert werden? Wie kann der Hilfebedarf durch Verselbstständigungshilfen minimiert werden? Wie werden vorrangige Leistungsträger effektiv herangezogen? In diesen Bereichen liegen 90 % der Kosten."[16] Im weiteren Verlauf empfiehlt das Gutachten die Erstellung fallbezogener Hilfepläne mit dem Ziel der „Verselbstständigung" der Hilfeempfänger. So könne die Mitarbeitermotivation steigen, wenn sie Probleme lösen könnten, statt sie nur zu verwalten. Tatsächlich könne, wie aus Kassel 1997 berichtet werde, ein *erhöhter* Personaleinsatz zu geringeren Sozialhilfekosten führen. Intensivere Betreuung, Schuldnerberatung und Zusammenarbeit mit dem Arbeitsamt hätten zu einer Weckung des „Selbsthilfepotentials" geführt.[17] Es wäre zu prüfen, inwieweit diese Erfolge langfristig greifen, oder ob sie nur auf kurzfristigen Effekten beruhen. Unklar bleibt jedenfalls, was unter „Verselbstständigung" und „Selbsthilfepotential" verstanden wird. Aufschluss darüber, worum es hierbei geht, liefert folgende Passage des Gutachtens: „Fallbezogen und fallübergreifend muss das Verhältnis von Fallkosten und erwartbarer Verkürzung der Bezugszeit (Kostenreduzierung) betrachtet werden. Die Verselbstständigungshilfen sind im Einzelfall und fallübergreifend so anzuwenden oder einzuschränken, wie sie zu einer Reduzierung der Gesamtkosten beitragen. Dies erfordert eine Verortung jedes Falles nach den Merkmalen ‚Fallkosten' und ‚Verselbstständigungschance'. Der Einsatz von Verselbstständigungshilfen ist dann bei einem jungen erwerbsfähigen Haushaltsvorstand einer mehrköpfigen Familie dringlicher als bei einer alleinerziehenden Mutter mit Kleinkind/ern oder bei Beziehern altersbedingter Sozialhilfe".[18] Ziel der Maßnahmen ist es, die „Abgänge" zu erhöhen![19]

3 Die Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in sozialen Ämtern

Wie gehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter damit um, als einzelne Person am Arbeitsplatz mit den individuellen Folgen sozialer Umwälzungen konfrontiert zu sein und diese durch bestimmte Maßnahmen auffangen zu sollen? Diese Maßnahmen sollen die Handlungsfähigkeit der Klienten wieder herstellen. Es sollen, wie oben gezeigt, Menschen in individuellen Notsituationen individuelle Hilfen zur Verfügung gestellt werden, damit sie möglichst rasch aus dieser Notsituation herausfinden. Notwendigerweise sind diese Maßnahmen individuell anzupassen, da

16 Vgl. KGSt 1997, 18.
17 Vgl. FR 18.11.1997, S. 28.
18 KGSt 1997, 27.
19 Vgl. Ebd., 7.

jeder Einzelfall andere Ursachen hat. Die Bremer Armutsstudien haben gezeigt, dass es eine große Anzahl individueller Biographieverläufe gibt, die dazu führen, dass, meist zeitlich begrenzt, Hilfen des örtlichen Sozialstaates in Anspruch genommen werden. Die Hilfeempfänger sind nicht, wie das Wort suggeriert, passive Wesen, sondern sie entscheiden, planen und kalkulieren wie die anderen Mitglieder der Gesellschaft auch. Änderungen der externen Rahmenbedingungen rufen bei ihnen veränderte Nutzenkalküle hervor. Hilfen greifen vor allem dann, wenn sie individuell „angepasst" werden können. Diese Einsicht ist zwar verbreitet, ihr innerhalb einer bürokratischen Struktur gerecht zu werden, scheint schwierig. Es fehlen sowohl Zeit als auch Anreize, Belohnungsaussichten und damit Motivation, sich dem Einzelfall im Rahmen der persönlichen Vorsprache angemessen zu widmen. Indem die Bediensteten sich auf abstrakte Regeln zurückziehen und die persönlichen Beziehungen auf ein Minimum reduzieren, entsprechen sie dem Leitbild bürokratischer Formalität. Abstrakte Regeln scheinen individuelle Kontakte und persönliche Beziehungen zu den Klientinnen und Klienten zu verbieten. Dieses Verhalten wird von den letzteren wiederum als „Arroganz" und „Unpersönlichkeit" gebrandmarkt.

Wie Merton bereits 1949 darstellt, binden die bürokratischen Normen die Gruppe der öffentlich Bediensteten fester zusammen: „[...] jeder, der sich nicht an diese Normen hält, [wird d. V.] diejenigen gegen sich aufbringen, die sich mit der Legitimität dieser Regeln identifizieren. Daher stößt jede Ersetzung der unpersönlichen durch eine persönliche Behandlung innerhalb der Struktur auf allgemeine Missbilligung und wird mit Schimpfworten wie Mauschelei, Günstlings- oder Vetternwirtschaft, Speichelleckerei usw. belegt. Diese Schimpfworte sind eindeutig Ausdruck verletzter Gefühle. [...] Die Bürokratie ist eine sekundäre Gruppenstruktur zur Verrichtung bestimmter Tätigkeiten, die auf der Basis von Primärgruppenkriterien nicht zufriedenstellend ausgeführt werden können. Daher wird ein Verhalten, das diesen formalisierten Normen zuwiderläuft, zum Gegenstand gefühlsbetonter Missbilligung." Merton verweist hier auf die funktionale Notwendigkeit der Formalisierung des Verwaltungshandelns. Dabei stellt er die integrativen Elemente des Gruppenzwangs heraus.[20] Nur durch diesen könne die Desintegration des Systems vermieden werden.

Tatsächlich suchen auch die Bediensteten in der Sozialverwaltung die Konformität mit der Gruppe. Sie empfinden das Eingehen auf jeden Einzelfall ihrerseits auch eher als Belastung, die sie von entlastender Routine wegführen könnte. Das Handeln der einzelnen Bediensteten muss heute wie damals standardisierten Abläufen folgen. Allerdings ist

[20] Merton 1949, 195 f.

das Eingehen auf den Einzelfall seinerseits auch wieder als Norm zu sehen, die beachtet werden muss. Eine Tatsache, die per se schon Widersprüchlichkeit produziert. Zusätzlich legt die Erforschung der „human relations" innerhalb der offiziellen Strukturen nahe, dass die alltägliche Praxis von diesen formalen Erfordernissen weit entfernt ist. So betont z. B. Horst Bosetzky seit Jahren die Bedeutung der von ihm so genannten „Mikropolitik".[21]

Renate Mayntz hatte in ihrer Untersuchung über das Personal der öffentlichen Verwaltung die zentrale Norm unbedingter Loyalität beim Berufsethos der Beamten hervorgehoben. Weiter gehörten im klassischen Beamtenethos die strikte Neutralität und Unparteilichkeit gegenüber den Bürgern, Gleichbehandlung, Rechtmäßigkeit und emotionale Neutralität zu den zentralen Grundsätzen[22].

Allerdings gibt es in diesem Bereich seit Jahren beobachtbare Verschiebungen hin zu mehr Eigenverantwortung und Dienstleistungsorientierung, die auf wachsenden Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger und auf der zunehmenden Kritik an der mangelnden Effizienz staatlichen Handelns beruht. Reformvorschläge für die öffentliche Verwaltung werden seit mindestens zehn Jahren diskutiert, allerdings vor allem unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten. Federführend war hier vor allem die KGSt, deren Vorstand, Gerhard Banner, 1991 die bürokratische Steuerung als „System organisierter Unverantwortlichkeit"[23] bezeichnete.[24] Von ihm wird das Personal als die Hauptressource für Verwaltungsmodernisierung genannt. Banner wie die meisten Reformer sehen die Chancen für Verbesserungen in strukturellen Veränderungen der Behörden, vor allem im Hierarchieabbau. Hierdurch sollen in Anlehnung an „lean-management"-Modelle aus der Wirtschaft die Eigenverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbessert sowie durch veränderte Führungsstrukturen Leistungsanreize geschaffen werden.

Als weiteres Kriterium für die Qualität des Verwaltungshandelns wird zunehmend auch die Kundenorientierung angeführt, die wesentlich zur Kundenzufriedenheit beitragen soll.

Bereits 1973 gab es große Unterschiede in der Auffassung in Bezug auf die Neutralität der Amtsführung, einem der tragenden Elemente des klassischen Beamtenethos: Während bei den Älteren 60 % der Auffassung waren, es sei nicht statthaft, sich für die Interessen einer bestimm-

21 Vgl. Heinrich/Schulz zur Wiesch 1998, XV.

22 Vgl. Mayntz 1985, 173 f. Die zitierte Untersuchung führte Mayntz zusammen mit Luhmann 1973 durch (Luhmann/Mayntz 1973, 335 ff.).

23 Dieser Ausdruck ist erstmals 1988 von Ulrich Beck verwendet worden. Es ist der Untertitel des Buches „Gegengifte", vgl. Beck 1988.

24 Vgl. Banner 1991, 6.

ten Gruppe einzusetzen, waren bei den Jüngeren nur 31 % dieser Meinung,[25] wobei allerdings eine zunehmende „Publikumsorientierung" festzustellen sei.[26] Eine zunehmende Identifizierung mit den Anliegen der Klienten und eine wachsende Dienstleistungsorientierung steht für Mayntz in einem Gegensatz zur Regelorientierung. Regelorientierung sei, so meint sie, für den Dienstleistungsbereich dysfunktional. Umgekehrt sei die Interessenidentifizierung mit dem Regelvollzug inkompatibel.[27] Für Mayntz scheint es sich um ein Entweder-Oder zu handeln. Wir meinen jedoch, dass es sich bei der Aufgabe der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in publikumsintensiven Ämtern um eine hochkomplexe Anforderung an die Leistung des Einzelnen handelt.

Peter Hansbauer stellte in seiner Untersuchung zu den Entscheidungsspielräumen von Bediensteten in Sozialverwaltungen unterschiedliche Entscheidungsstile fest, die zur Folge hatten, dass situative und persönliche Entscheidungsaspekte die formalen Vorschriften ständig unterlaufen und konterkarieren. Bei gleichem Input (d. h. gleicher Ausgangs- und Aktenlage) wurden vollkommen unterschiedliche Outputs (d. h. Entscheidungen) produziert. Die Entstehung unterschiedlicher „Entscheidungstypen" erklärt er mit der unterschiedlichen Anpassungsleistung der Bediensteten an „situativ gegebene Ungewissheitszonen".[28] Die statistische Analyse von 472 Vorgängen in einem bestimmten Meldeverfahren innerhalb des Programms „Arbeit statt Sozialhilfe" zeigte, dass unterschiedliche Entscheidungsverläufe unterschiedliche Ergebnisse produzierten. Diese Unterschiede führt Hansbauer auf unterschiedliches Entscheidungsverhalten zurück, das er in 13 „Leitfadeninterviews"[29] zu ermitteln versuchte. Er fand vier Entscheidungs-Typen heraus: Der erste Typ entscheide nach dem System „organisierte Anarchie".[30] Der zweite Typ verhalte sich streng nach bürokratischen Regeln, im Sinne des Konditionalprogramms strikt unpersönlich. Der dritte Entscheidungstyp verhalte sich vor allem rational, kalkuliere den Nutzen, den seine Tätigkeit vor allem ihm selbst, aber auch dem Klienten bringe. Der letzte, der „ideologische" Entscheidungstyp mache die Entscheidungen von seiner ideologischen Überzeugung und subjektiven Wertentscheidungen abhängig. Er sei dem rationalen Typ in seinem Verhalten sehr ähnlich, allerdings indem er vor allem eigene Regelsysteme anwende, nicht die formal vorgegebenen. Hansbauer stellt dar,

25 Vgl. Luhmann/Mayntz 1973, 340.
26 Vgl. Mayntz 1985, 175.
27 Vgl. Mayntz 1985, 231.
28 Hansbauer 1996, 69.
29 Ebd., 75. Hansbauer berichtete über Schwierigkeiten bei der Erhebung, die dazu führten, dass er die Gespräche nur als Protokolle im Nachhinein aufzeichnen konnte.
30 Vgl. Ebd., 77.

dass bürokratische Apparate mitnichten wie Automaten gleichförmig und interessensneutral funktionieren. Formale politische Programme scheitern teilweise am individuellen Entscheidungsverhalten der Bediensteten, so sein Ergebnis. Hansbauer erklärt seine Ergebnisse mit Ideologien, die in den verschiedenen Ämtern als kollektive Erwartungen der Kollegenschaft internalisiert würden.

Während Hansbauer die Eindeutigkeit bürokratischer Abläufe zugrundelegt, nimmt Bourdieu im Gegensatz dazu an, dass gerade die Widersprüchlichkeit bürokratischer Regelungen den Spielraum schaffe für persönliche Auslegung und Initiativen.[31] Die modische Unterwerfung unter betriebswirtschaftliche Prinzipien töte die „Aufopferungsbereitschaft", die viele Bedienstete im publikumsnahen Bereichen noch aufzubringen bereit seien, da sie ihre Aufgabe als gesellschaftlich nützlich ansähen.[32]

Die Mitarbeiterinnen der Sozialämter und Sozialstationen haben im Regelfall eine interne Verwaltungsausbildung, sei es Lehre, sei es ein Fachhochschulstudium, absolviert. Diese Ausbildungen heben vor allem auf juristische Fachausbildung ab. Die Studienreformen, die in letzter Zeit stattfanden, vergrößerten vor allem den Anteil der ökonomischen Fächer. Festgehalten wurde in den meisten Bundesländern an der internen Ausbildung der Studierenden. Dies bedeutet, dass die Verwaltungsfachhochschulen nicht dem allgemeinen Hochschulbereich angegliedert sind, sondern nur für Angehörige der öffentlichen Verwaltung – Aufstiegsbeamte oder Inspektoranwärter – offen stehen. Diese Studierenden sind bereits von einer so genannten Ausbildungsbehörde angestellt und bekommen daher während des Studiums Anwärterbezüge. Ohne auf Einzelheiten der Diskussion um die verwaltungsinterne Ausbildung[33] einzugehen, kann hier wiederum Mayntz zugestimmt werden, die hinsichtlich der Rekrutierung und Ausbildung der Bediensteten eine Tendenz zur Selbstselektivität und Konservatismus feststellt, obwohl eine Öffnung des Zugangs vorhanden ist.[34]

Insgesamt schmiegt sich die Ausbildung des gehobenen Dienstes stark an die Bedürfnisse der Ausbildungsbehörden an. Diese bestimmen bei allen wichtigen Studienordnungsfragen mit und mischen sich z. T. stark in die Durchführung der Lehrveranstaltungen ein. Die theoretische Ausbildung an der Fachhochschule ist auf drei Semester beschränkt. Der Rest wird in den so genannten Praxisphasen von den Ämtern geleistet. Je nach Größe der jeweiligen Verwaltung gibt es hier konkurrierende zusätzliche „zentrale Ausbildung", was weitere praxisnahe Theorie-

31 Vgl. Bourdieu 1997, 219
32 Vgl. Ebd., 210. Er zitiert die Studie Lisky 1980, die uns nicht zugänglich war.
33 Vgl. v. Harrach 1994, 112 ff.
34 Vgl. Mayntz 1985, 148 f.

phasen bedeutet. Daneben erfolgt eine Einweisung in verschiedenen Ämtern, die z. T. dem Kennenlernen der unterschiedlichen Aufgabengebiete dient und somit die anschließende berufliche Orientierung erleichtern soll.

Die Studie „Armutsverwaltung" von Nikolaus Stumpfögger und Ulrich Wiethoff aus dem Jahr 1989 verfolgt ein ähnliches Erkenntnisziel wie wir. Anhand des Vergleichs der Arbeitsbedingungen und Organisationsstruktur zweier großstädtischer Sozialämter werden Erkenntnisse über die Belastungsfaktoren der Mitarbeiter in diesen Sozialämtern gewonnen. Stumpfögger und Wiethoff kommen zu dem Ergebnis, dass die Sozialhilfe in den letzten Jahren einen Wandel durchgemacht hat, der Auswirkungen nicht nur für die Hilfeempfänger hat, sondern auch für die Mitarbeiter im Amt. Dies berührt also unser zentrales Thema. „Die helfende und unterstützende Funktion der Sachbearbeitung schwindet, und mit ihr schwindet auch das entsprechende Selbstverständnis der Mitarbeiter. Selbst sozial engagierte Sachbearbeiter können durch individuelle Ermessensentscheidung nicht ausgleichen, was Gesetzgeber und Verwaltung den Hilfebedürftigen an Leistungsminderungen und Kontrollen zumuten. [...] Die Sachbearbeiter müssen eine Politik der gekürzten Sozialhilfeleistungen und steigenden Kontrollen der Hilfesuchenden umsetzen und sehen sich zunehmenden Spannungen und Aggressionen in ihrer Arbeit gegenüber, die bis zu tätlichen Angriffen reichen."[35] Die Autoren sehen die Ursachen für spezifische Belastungsfaktoren im Sozialamt vor allem in einer politischen Veränderung der Sozialhilfe. Die Sozialhilfe habe sich vom ursprünglichen Gedanken, ein „Ausfallbürge" für „individuelle, eng an die Person des Betroffenen gebundene Notlagen" zu sein, hin zu einem „Ausfallbürgen" für „kollektive Risiken" – nämlich der strukturell gewordenen Arbeitslosigkeit – gewandelt.[36] Die Autoren unterscheiden mehrere Belastungsfaktoren der Sachbearbeiter in den Sozialämtern, neben dem schon genannten, der gewandelten Bedeutung der Sozialhilfe, „Stress an Publikumstagen durch hektisches Abfertigen von Hilfesuchenden, permanente Überforderung durch die Arbeitsmenge, das Gefühl der Bedrohung durch mögliche tätliche Angriffe von Hilfesuchenden und latente aggressive Stimmung an Beratungstagen sowie inhaltliche Überforderung durch fehlende Aus- und Weiterbildung".[37] Daneben habe sich die Struktur der Hilfesuchenden verändert, deren Widerspruchsbereitschaft erhöht, die Problemsituationen der Hilfesuchenden habe sich zunehmend verkompliziert und insbesondere die Gesetze, Vorschriften

---

35 Stumpfögger/Wiethoff 1989, 29.
36 Ebd., 45.
37 Ebd., 138 f.

und Rundschreiben würden unübersichtlicher.[38] Anhand eines eindrucksvollen Protokolls der innerhalb einer Stunde zu erledigenden Aufgaben zweier Sachbearbeiter, wird deutlich, dass diese sich nicht wirklich intensiv den Klienten widmen können.[39] Auch Stumpfögger und Wiethoff haben mit den Mitarbeitern in den untersuchten Sozialämtern Interviews geführt, die aber nur als „Steinbruch" für z. T. prägnante Zitate, welche die Situation in den Sozialämtern zum Ausdruck bringen, genutzt werden. In der Studie werden keine Interviewpassagen interpretiert und es wird keine Typologie des Umgangs mit der Situation in den Sozialämtern durch die Mitarbeiter entwickelt. So zutreffend viele Aussagen zu den politischen und organisatorischen Rahmenbedingungen sind, es wird doch keine generalisierte Explikation des Handlungsproblems unternommen, das bestimmend für die Mitarbeiter in den Sozialämtern ist.

Einschränkung von Selbstständigkeit, Autonomie, von Lebensqualität – abhängig sein von staatlichen Hilfen, überflüssig sein, ausgegrenzt werden –, tiefgehende menschliche Erfahrungen, die die Klienten der sozialen Ämter prägen, demütigende Erfahrungen, Wartezeiten, ständig neue Anträge und Überprüfungen, Vorsprachen und Kontrollen – auf der anderen Seite aber auch die Sozialhilfekarriere, die Schlauheit, die Rationalität und die Nutzenorientierung, die es Einzelnen ermöglicht, staatliche Hilfen über die Maßen auszunutzen und das System zu überlisten. In dem *Spannungsfeld dieser Begegnungen* arbeiten die Bediensten in sozialen Ämtern.

Die Bediensteten ihrerseits begegnen den Klientinnen und Klienten, wie mehrfach dargelegt, im Rahmen ihres Arbeitsauftrages. Sie sind ihrerseits wiederum streng eingebunden in das Regelwerk interner Verfahrensvorschriften, Ausführungsbestimmungen und Gesetzen der Bürokratie. Offizielle Formalziele ihrer Arbeit sind vor allem Rechtmäßigkeit, Effizienz, Gleichbehandlung und Bürgerfreundlichkeit.[40] Diese Ziele befinden sind untereinander in Konkurrenz. Hinzu kommen neue Ziele wie Kunden- und Dienstleistungsorientierung, sowie eine gewisse Serviceeinstellung, die sich im Anspruch an eine umfassende Beratungs- und Aufklärungspflicht der Bediensteten äußert. Weiter hinzu kommen datenschutzrechtliche Vorschriften[41] und die sich ständig ändernden Vorschriften der Sozialgesetzgebung.

Reformbemühungen gehen zur Zeit dahin, den Handlungsspielraum der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erweitern in Richtung einer ganzheitlichen Sachbearbeitung. Dies soll die Einzelverantwortung

---

38 Vgl. Ebd., 139.
39 Vgl. Ebd., 149.
40 Vgl. Joerger/Geppert 1983, 49.
41 Vgl. Schoch 1987.

stärken und die Arbeitsmotivation erhöhen. Gleichzeitig wird die bereits beschriebene, ohnehin recht komplexe Handlungssituation der einzelnen Bediensteten weiter kompliziert, ohne darauf in Ausbildung oder Bezahlung Rücksicht zu nehmen. Arbeitsplätze im sozialen Bereich sind notorisch unterschätzt, bei der Bevölkerung, bei den Klienten und nicht zuletzt bei den Personalentscheidern innerhalb der Verwaltung. Dies wirkt sich auch auf das Selbstwertgefühl der Bediensteten aus.

Gleichzeitig wird es im Rahmen von Sparmaßnahmen und betriebswirtschaftlichen Effizienzberechnungen sowie mit flächendeckender Einführung der Datenverarbeitung erstmals möglich, die Belastung der Bediensteten mit Fallzahlen zu messen, zu vergleichen und eventuell drastisch zu erhöhen. Zur gleichen Zeit steigt die Zahl der Klienten. Es mehren sich die Anzeichen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Behördenleitungen Vorgaben bekommen, so wenig wie möglich auszuzahlen. Sinnvolle Hilfen werden so oft verhindert. Eine oft schlechte personelle, stellenmäßige[42] und organisatorische Ausstattung verschärft den Druck auf die Bediensteten.

Im Rahmen dieser Überlegungen wollten wir ermitteln, wie diese Personen vor Ort ihre Aufgabe wahrnehmen, welche Lösungen sie für die Komplexität ihres Arbeitsfeldes erarbeitet haben, das sich ihnen in ihrem Handlungsfeld ständig stellt, wie sie diese Lösungen begründen und wie sie im konkreten Alltag ihre Aufgabe lösen.

42 Vgl. Schaa 1997, 32.

IV Dienstleistungen der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht[1]

von Ulrich Oevermann

Die folgenden Überlegungen aus professionalisierungstheoretischer Sicht sind angeregt worden durch die in diesem Buch dargestellten Fallanalysen von „Sozialverwaltern", wie die in der staatlichen Sozialbürokratie tätigen Verwaltungsberufe von den Autoren genannt werden. Es geht mir darum, in Kenntnis der konkreten Fallrekonstruktionen dieser Studie, die Revision einer soziologischen Professionalisierungstheorie, die ich in den letzten Jahren entwickelt habe und die in meinem Forschungsschwerpunkt empirischen Untersuchungen professionalisierungsbedürftiger Tätigkeiten zugrunde liegen, auch für solche Dienstleistungen in Anschlag zu bringen, die einerseits von vornherein aus der Möglichkeit freiberuflicher Praxis herauszufallen scheinen und den Standards der formalen Rationalität staatlicher Bürokratien zu genügen haben, die aber andererseits mit den professionalisierungsbedürftigen Berufspraxen zumindest ein wichtiges Moment teilen: dass ihr Erfolg und ihr Gelingen wesentlich davon abhängen, wie prägnant sie die Besonderheit des Betreuungsfalles jeweils erfassen und wie gut sie in der Lage sind, den Spielraum ihrer gesetzlich festgelegten Möglichkeiten so auszuschöpfen, dass ein möglichst gutes Passungsverhältnis zu den je konkreten Lebensbedingungen des Klienten hergestellt wird.

1 Standardisierbare und nicht-standardisierbare Dienstleistungen

Seit einiger Zeit erlebt der gesamte öffentliche Dienstleistungsbereich einen spezifischen, im betriebswirtschaftlichen Diskurs verankerten Rationalisierungsschub, in dem – auch zu Zwecken höherer formaler Außen-Evaluierbarkeit – die darin Tätigen gehalten werden, ihre Dienstleistungen als – in ihrer Qualität möglichst messbare – „Produkte" zu bestimmen und „kundenorientiert" möglichst erfolgreich auf

---

1 Die Ausarbeitung dieser Analyse wäre mir nicht möglich gewesen ohne die großzügigen Arbeitsbedingungen als Fellow des Hanse-Wissenschaftskollegs, in deren Genuss ich mich vom 1.2. bis 30.9.2000 in Delmenhorst befinden konnte, und für die ich außerordentlich dankbar bin.

einem wie auch immer simulierten „Markt" anzubieten. Der klassische Klient, der aus der Konkretion einer existentiellen Lage heraus eine spezifische Dienstleistung benötigt oder nachfragt, wird so zum „Kunden", dem man etwas anbietet, das er nach Möglichkeit auch „kaufen" soll. Dass es sich dabei um eine gänzlich unangemessene, ja zynische Metaphorik und Rhetorik handelt, liegt ja offen zutage: Als „Kunde" müsste der Klient der Sozialverwaltung für eine Dienstleistung aus seiner privaten Schatulle zahlen. Dass er das ökonomisch nicht kann, macht ihn aber definitionsgemäß gerade zum Klienten der Sozialverwaltung. Zum Wesen der Sozialverwaltung gehört gerade, dass an diejenigen, die sich selbst nicht mehr vollständig versorgen können, gesetzlich vorgesehene öffentliche Subventionen gezahlt werden, damit sie dort, wo sie tatsächlich Kunde sein können müssten: an einem wirklichen Markt von lebensnotwendigen Waren („Lebensmitteln") und Diensten, also von wirklich kaufbaren Produkten, aber aufgrund von Armut nicht sein können, ein solcher wieder werden können. Sie jedoch im Empfang solcher Subventionen als „Kunde" zu bezeichnen, geht faktisch in die Richtung jener Ironisierung, die in der gebräuchlichen informellen Rede von mit Kontrollaufgaben befassten Amtsträgern über ihre „Pappenheimer" oder ihre „Kundschaft" schon vorzufinden ist. Allerdings gerät diese in sich die tatsächlichen Strukturbedingungen der Beziehung zum Klienten durchaus noch authentisch ironisierende Metapher zum Zynismus, wenn sie im offiziellen Sprachspiel von „Produkt" und „Kundenorientierung" zum vollen Ernst mutiert, und darin vordergründig gar noch die Funktion einer De-Stigmatisierung durch distanzierende formale Rationalisierung übernehmen soll. Der Empfänger von nur begrenzt standardisierbaren Dienstleistungen der Sozialverwaltung ist nach gesetzlich vorgegebenen Kriterien der Berechtigung Klient, weil er sich in einer von ihm selbst nicht mehr eigenständig lösbaren Krise befindet, und alles andere als ein Kunde, der am Markt etwas tauschen möchte.

Es setzt sich in diesem „Sprachspiel" eine Tendenz fort, die sich mit dem Begriff der Dienstleistung oder des tertiären Sektors schon immer verband, in dem die organisatorisch, disponierend, planend und formale Bestimmungen exekutierend tätigen Berufe in der Begrifflichkeit der Arbeits- und Industriesoziologie den übrigen – sowohl lohnabhängigen wie selbstständigen Berufen – im primären und sekundären Sektor angeglichen wurden. Dabei wurde so getan, als ob ähnlich wie bei diesen von einer strukturellen Korrelation zwischen der vom Arbeitsplatz geforderten Qualifikation und der Statuslokalisierung im arbeitsteiligen Organisationsschema des Betriebes wie selbstverständlich auch hier ausgegangen werden könnte. Dass diese Prämisse jedoch nur für „taylorisierbare" Tätigkeitsvollzüge, also für standardisierbare und in dieser

Hinsicht formal rationalisierbare Abläufe in Dienstleistungsfunktionen, zutreffen kann und dass Dienstleistungen sich in diesem Tätigkeitstyp keinesfalls und immer weniger erschöpfen, geriet dabei leicht aus dem Blick.

Der Begriff des „tertiären Sektors“ und der Dienstleistungen ist analytisch für die Soziologie wenig brauchbar, weil sich darunter viel mehr noch als beim „sekundären“ Sektor höchst unterschiedliche Tätigkeitstypen verbergen. Ganz wesentlich ist die Unterscheidung zwischen solchen Tätigkeitstypen, die „taylorisierbar“ sind und solchen, für die das ausgeschlossen ist. „Taylorisierbar“ soll heißen, dass beruflich gebündelte Tätigkeiten in selbstständige Komponenten oder Einheiten zerlegt werden können, die ihrerseits sich für eine technische Formalisierung oder Standardisierung eignen, so dass sie im Prinzip von einer technisch-maschinenförmigen Prozedur erledigt werden können. Es liegt auf der Hand, dass dieser Bereich durch die sich beschleunigenden Entwicklungen von Computern als symbolischen Maschinen enorm ausgeweitet worden ist. Diesen Bereich bezeichne ich als den der standardisierbaren Dienstleistungen. Dazu gehören typischerweise die an Schaltern von Behörden und Banken erbrachten Dienstleistungen, die der Lagerverwaltung und Vorratshaltung aller Art, aber auch Funktionen der routinisierten Instandhaltung, der Versendung und der Informationsübermittlung und -archivierung. Dagegen sind alle Dienstleistungen nicht standardisierbar[2], die sowohl (1) diagnostisch die nur fallverstehend, d. h. rekonstruktionslogisch erschließbare Erfassung der je einzigartigen Charakteristik und Prägnanz der Fallstruktur des jeweiligen Klienten erfordern als auch (2) in der interventionspraktischen Anwendung von methodisiertem Problemlösungs-Wissen nicht nur (a) die fallangemessene, ihrerseits Rekonstruktion statt Subsumtion erzwingende Übersetzung der allgemeingültigen Lösungsmodelle zur Voraussetzung haben, sondern (b) vor allem auch die je fallspezifisch zu vollziehende Weckung der krisenbewältigenden Eigenkräfte des Klienten notwendig machen.

2 Das hier erforderliche Argument zur Begründung des Unterschiedes von „nicht-standardisiert“ und „nicht-standardisierbar“ habe ich entwickelt in: Oevermann 1998b, Kap. III ebenso wie den Nachweis, dass mit der These von der Nicht-Standardisierbarkeit nicht automatisch eine Immunisierung gegen Falsifizierbarkeit sich verbindet, sondern umgekehrt dieser Einwand der Immunisierung einen Dogmatismus enthält, weil er die Nicht-Unterscheidung von Lebenspraxis und Wissenschaft voraussetzt, also die Vernachlässigung eines Unterschiedes, der seinerseits sich auf das Moment bezieht, dass Lebenspraxis in ihrer krisenbewältigenden Unmittelbarkeit durch wissenschaftliche Rationalität kategorial niemals einholbar ist, sondern immer nur nachträglich mit Bezug auf die von ihr hinterlassenen Ausdrucksgestalten rekonstruiert werden kann.

Zwischen den beiden „idealtypischen" Polen von standardisiert und nicht-standardisierbar liegt ein breites Spektrum von Mischformen, allein schon deshalb, weil strukturlogisch diese beiden Prädikate auf zwei verschiedenen Kategorienebenen liegen, also streng genommen gar nicht kommensurabel sind. Denn der Gegensatz zu „standardisiert" ist selbstverständlich „nicht-standardisiert", und dieses Prädikat kann sich sowohl auf eine Problemlösung beziehen, deren Ablauf im Prinzip standardisierbar ist, aber aufgrund mangelnden Wissens oder mangelnder technologischer Umsetzung vorhandenen Wissens faktisch noch nicht standardisiert ist, als auch auf eine Problemstellung, deren Lösung prinzipiell nicht standardisierbar ist, ohne jene als solche dogmatisch zu beseitigen. Entsprechend kann kehrseitig dazu natürlich auch eine faktisch standardisierte[3] Problemlösung unangemessen sein, weil sie gewissermaßen einer nicht-standardisierbaren Praxis von außen aufgezwungen wird aus Gründen der formalen Rationalität, und dabei das Problem als solches dogmatisierend „um- und wegdefiniert" wird. Das scheint bei jener Umpolung auf „Kunden- und Produktorientierung" auch der Fall zu sein.

Entsprechend sind unter den Mischformen häufig Tätigkeiten anzutreffen, in denen die menschliche kreative Intelligenz dazu genutzt wird, Lücken in einem nur partiell standardisierten Ablauf, z. B. einer Produktion oder auch einer Dienstleistung, auszufüllen. Es ist anzunehmen, dass z. B. ein großer Teil von Tätigkeiten in der Kontenverwaltung und im Publikumsverkehr von Banken immer noch diesem Typ angehört

[3] Auf den Unterschied zwischen „standardisiert" und „routinisiert", der an dieser Stelle zu beachten ist, gehe ich hier nicht im Einzelnen ein. Nur so viel: Routinisierung meint, dass die Geltung einer praktischen Prozedur außer Frage steht und erfahrungsgesättigt gesichert ist, so dass deren Durchführung auch quasi automatisiert in entsprechender Abkürzung möglich ist. Routinen entsprechen deshalb dem, was Max Weber mit formaler Rationalität meinte. Sie müssen aber nicht explizit in genormten und entsprechend technisch entäußerten Abläufen sich vollziehen. Hingegen sind standardisiert solche Abläufe, in denen die Routinen, die von der Standardisierung vorausgesetzt werden, durch konventionalisierte Festlegungen und Normierungen explizit definiert und in ihrer Wirksamkeit wesentlich darauf angewiesen sind, dass diese strikt eingehalten werden. Die Standardisierung von Abläufen setzt also, bezogen auf das Verhältnis von Steuerung „hard-ware"-mäßiger Potentiale durch „soft-ware"-mäßige Algorithmen voraus, dass diese Abläufe nicht nur in Form eines genaue Zerlegung in einzelne Komponenten und Einflussrichtungen erfordernden Flussdiagramms explizit dargestellt werden, sondern zusätzlich dieses Diagramm durch eine formalisierte Sprache in eine detaillierte Programmierung übersetzt wird, die „maschinensprachlich" „verstanden" werden kann, so dass elektronische Impulse in strukturhomologen Sequenzen lückenlos gesteuert werden. Im Prinzip sind für die Realisierung dieser Umsetzung verschiedene Programmiersprachen denkbar. Welche davon gewählt wird, ist nicht eine Frage der Routinisierung, sondern der Standardisierung. Routinen können ausgebildet werden, ohne dass ihre Abläufe in Flussdiagrammen explizierbar und in maschinenanweisende Algorithmen umsetzbar sind.

und dass die Einsparung bzw. Wegrationalisierung von Arbeitsplätzen sich vor allem in diesem Typ noch vollzieht und weitgehend schon vollzogen hat. Es verbindet sich damit die Feststellung, dass diese Wegrationalisierung aus vielfältigen Gründen eben nicht den faktisch vorliegenden technologischen Standardlösungen, erst recht nicht den technologischen Möglichkeiten, sofort gefolgt ist, sondern sich verzögert vollzog. Wir müssen also innerhalb dieser Mischtypen noch einmal unterscheiden zwischen den Fällen, in denen eine Standardisierung schon lange faktisch hätte erfolgen können, jedoch nicht umgesetzt wurde, weil gesellschaftlich eine Ausbeutung der lebendigen Arbeitskraft „billiger" war[4] oder – wie in der Bundesrepublik – aus sozialpolitischen Gründen im Sinne eines versteckten Sozialplans „finanziert" wurde; jenen Fällen, in denen eine Standardisierung zwar grundsätzlich schon technologisch aufgrund des abstrakten Wissenstandes möglich wäre, jedoch noch auf einem ökonomisch nicht vertretbaren Niveau; und schließlich jenen Fällen, in denen diese Standardisierung technisch umsetzbar noch nicht in Sicht ist, faktisch jedoch vorahnbar oder unerwartet irgendwann erfolgen wird.

Wir sehen also, dass wir in dieser Analytik uns sehr bald gezwungen sehen, eine Dimension der historischen Entfaltung nicht nur hinzufügen, sondern von vornherein zur Grundlage zu machen, was ironischerweise in der, die Historizität der soziologischen Strukturanalyse geradezu dogmatisch betonenden, alten Industriesoziologie nur unzureichend geschehen ist, weil sie methodisch in einer begriffsklassifikatorischen Subsumtionslogik stecken geblieben ist. Weder kann man so tun, als ob man den gegenwärtigen Wissensstand für alle Zeiten festschreiben könnte und gemessen daran alles heute Nicht-Standardisierte automatisch zum Nicht-Standardisierbaren deklarieren, noch kann man andererseits bezüglich dieser Offenheit unterstellen, dass grundsätzlich alle heutige Nicht-Standardisiertheit sich in der Zukunft zur vollzogenen Standardisierung hin schließen wird. Das würde nämlich die grundsätzliche Ungewissheit der Zukunft von Wissen verleugnen und damit dogmatisch die Aufhebung der Autonomie von Lebenspraxis in methodisierter Routine bedeuten sowie kehrseitig dazu die Behauptung lebenspraktischer Autonomie zum illusionistischen Ausdruck von mangelnder Irrtumsbeseitigung und Fehlerbereinigung machen.

Strikt nicht standardisierbar im kategorialen Sinne sind alle jene Tätigkeiten, die professionalisierungsbedürftig sind. Die Nicht-Standardisierbarkeit von Dienstleistungen lässt sich geradezu zum entscheiden-

---

[4] Es ist bekanntlich ein alter Streit, inwieweit die für die USA dominante Arbeitsmarktpolitik solche Tätigkeiten bewusst schafft und insofern letztlich zu einem erheblichen Teil nur Scheinlösungen.

den Kriterium für die Professionalisierungsbedürftigkeit einer mit ihnen befassten Berufspraxis erheben. Material bestimmen wir sie als stellvertretende Krisenbewältigung. Diese Bestimmung ist deshalb von zentraler Bedeutung, weil sie zum einen die Konstitution von primärer Lebenspraxis in der selbstständigen Krisenbewältigung, die deren Autonomie material ausmacht, als Ausgangspunkt jeglicher Analyse zugrundelegt. Zum anderen bezieht sie darauf die professionalisierungsbedürftigen Dienstleistungen als im methodisierten Wissen begründete Hilfen, die notwendig werden, wenn jene primäre Krisenbewältigung beeinträchtigt ist, weil entweder die Autonomie der Lebenspraxis beschädigt oder die Problemlösungsexpertise durch Verwissenschaftlichung so anspruchsvoll geworden ist, dass die Weigerung, sich ihrer zu bedienen, nur noch irrational und gerade nicht mehr autonom wäre. Stellvertretende Krisenbewältigung durch professionalisierte Praxis bedeutet also in der einen ihrer beiden Komponenten, der Verankerung der Expertise in wissenschaftlicher Begründetheit: Routine. Ihre Wirksamkeit als routinisierte Rationalität von Hilfe zieht paradoxal eine gegenläufige Beschränkung der somit gestärkten Autonomie der Lebenspraxis des Klienten nach sich: dieser kann sich jener Hilfe bloß subsumieren und darin seine Abhängigkeit von der Expertise nur vertiefen statt zur selbstständigen Krisenbewältigung zurückzukehren. Diese paradoxale Folge expertenhafter Hilfestellung kann nur aufgefangen werden, wenn zum einen die Hilfsmaßnahme fallspezifisch übersetzt und konkretisiert wird und sie zum anderen als in sich autonome Interventionspraxis, eine Lebenspraxis eigener Art, den Klienten mit seinen „gesunden Anteilen" in einem Arbeitsbündnis zur Selbsthilfe nicht nur auffordert, sondern sokratisch herauslockt und praktisch bindet – wenn sie also in sich krisenhaft ist und dies als Normalfall gelten lässt.

Nun muss noch näher bestimmt werden, inwiefern die Tätigkeit der Sozialverwalter von der materialen Problemstellung her überhaupt professionalisierungsbedürftig ist. Klar ist jedoch schon jetzt, dass sie faktisch nicht professionalisiert ist, sondern bürokratisch organisiert. Klar ist aber auch, dass sie – zumindest unter den gegenwärtigen Wissensbedingungen – nur sehr begrenzt aus standardisierten Komponenten besteht und wahrscheinlich auch in wesentlichen Hinsichten nicht standardisierbar ist, weil es sich beim Problem des Klienten um Krisen handelt, die er selbstständig nicht mehr bewältigen kann. Wir müssen also davon ausgehen, dass sie im oben schon bezeichneten Mischbereich liegt und ihr Strukturort professionalisierungstheoretisch noch näher zu bestimmen ist.

2 Die fehlende Strukturkorrelation von Status und Qualifikation im Dienstleistungsbereich

Aber allein diese vorläufige Feststellung reicht schon zu der weiteren Bestimmung aus, dass diese Tätigkeit zu jenen Dienstleistungen zu zählen ist, für die gegenläufig zur aus der Industrieproduktion geläufigen positiven Korrelation zwischen Qualifikationsniveau und Berufsstatus (aufgrund „Taylorisierung" und Standardisierung) gilt, dass mit fallendem Status zwar auch hier – gewissermaßen definitionsgemäß – die formale Verantwortung abnimmt, aber nicht die faktisch abgeforderte materiale Problemlösungskompetenz. Im Gegenteil: diese nimmt sogar eher zu, je weiter man „vor Ort" der Dienstleistung kommt, der im unteren Statusbereich der Dienstleistungsbürokratie liegt: Ein Wach- und Streifenpolizist muss außerordentlich komplexe, vielfältige und wenig standardisierbare Krisenbewältigung permanent betreiben, von deren Erfolg außerordentlich viel abhängt, während der in der formalen Organisation der Polizeiorganisation Höherrangige es weitgehend nur noch mit eher eindimensionaler formaler Rationalität von Verwaltungsabläufen zu tun hat. Ähnliches gilt für das Verhältnis von unterrichtenden Lehrern und auf den höheren Statusebenen der Schulorganisation Tätigen. Die Industrie- und Arbeitssoziologie hat diesen für den Dienstleistungssektor spezifischen Zusammenhang bisher kaum hinreichend thematisiert, auch nicht die einschlägige Berufssoziologie. In den professionalisierten Berufen entfällt dieses Problem weitgehend, weil sie – nach wie vor häufig kombiniert mit Freiberuflichkeit – aufgrund ihrer akademischen Qualifizierung einen vergleichsweise hohen Status von vornherein einnehmen, und die mit kollegialer Kontrolle einhergehende Anerkennung auch dort nicht getilgt ist, wo Professionen unselbstständig in formalen Organisationen im Beamten- oder Angestelltenverhältnis tätig sind[5].

[5] Neueste Untersuchungen zeigen allerdings, dass bei Ärzten, die unter Bedingungen moderner Krankenhaus-Großorganisation tätig sind, der „stress" zunimmt, der die Qualität ihrer Leistung erheblich herabdrückt. Dieser „stress" scheint vor allem auf Maßnahmen zurückzuführen zu sein, die den Entscheidungsspielraum und die Handlungsautonomie aus Gründen der Standardisierung und der besseren Kontrollierbarkeit einengen. Unter professionalisierungstheoretischen Gesichtspunkten lässt sich dieser Sachverhalt interpretieren: Für den professionalisierten Habitus von Ärzten sind Maßnahmen, die der Rationalisierung und Erhöhung von Transparenz dienen sollen und die subjektiv auch als Entlastung bzw. als Substitution des krisenbewältigenden Charakters der Tätigkeit durch Standardisierung wahrgenommen werden könnten, gegenläufig eine demotivierende und nicht Erleichterung sondern „stress" verursachende Form der Deprofessionalisierung. Vgl. den Bericht „Wachsender Stress bei Ärzten" im Wissenschaftsteil der F.A.Z vom 8.3.2000 (S. N3), in dem Aufsätze in Lancet, Bd. 355, S. 124 und im „American Journal of Public Health", Bd. 88, S. 68 referiert werden.

Während in durchprofessionalisierten Berufen, die vom Inhalt her durch stellvertretende Krisenbewältigung[6] definiert sind, die in sich durch die Nicht-Standardisierbarkeit der Dienstleistung bedingte Komplexität der konkreten Tätigkeit in einer entsprechenden Professionsethik hinterfangen und durch kollegiale Anerkennung und Kontrolle gewürdigt wird, fällt diese ethische Bindung und eine entsprechende Würdigung in den bürokratisch organisierten Tätigkeiten der Sozialverwaltung weitgehend aus. Wo faktisch dennoch in diesem Sinne fallorientiert gehandelt wird, geschieht das in heroischer, anderweitig – z. B. religiös oder politisch-ideologisch – verankerter ethischer Verpflichtung. Und gerade diese ethischen Sonderleistungen können dynamisch die Quelle von kontraproduktiven Zuschreibungen sein, wie die Fallrekonstruktionen der vorliegenden Studie sehr beredt zeigen. Auf jeden Fall fallen diese fallorientierten sachhaltigen Sonderleistungen für das berufliche Fortkommen viel weniger ins Gewicht als die formal normenkonforme bürokratische Erledigung. Ihre Erbringung ist deshalb auch für das Fortkommen im Statusgefüge vergleichsweise einflusslos, tendenziell sogar eher kontraproduktiv. Darin sehe ich das strukturelle Ausgangsproblem für die Berufe der Sozialverwaltung, und sie sind darin den Tätigkeiten in der Polizei sehr ähnlich, einem institutionellen Bereich, der auf die strukturelle Differenz und institutionelle Distanz zur Sozialverwaltung und vor allem zur Sozialarbeit sehr großen Wert legt, obwohl doch gerade der für die gesellschaftliche Integration äußerst wichtige konkrete und außerhalb der Aktenverwaltung sich vollziehende Teil der alltäglichen Polizeiarbeit als sachhaltige Krisenbewältigung faktisch einer zudem noch sehr effizienten Sozialarbeit gleichkommt[7].

---

6 Diese Bestimmung professionalisierter Praxis durch stellvertretende Krisenbewältigung ist allerdings für die gängige soziologische Theorie der Professionen und der Professionalisierung keineswegs geläufig, sondern das zentrale Kennzeichen der vom Autor vorgeschlagenen Revision dieser Theorien. Vgl. dazu Oevermann 1996b und 1998b.

7 Dies gehörte zu den wesentlichen Befunden unserer Untersuchung zum kriminalistischen Ermittlungshandeln im Auftrage des BKA. Vgl. dazu Oevermann/Leidinger/Simm/Störmer/Tykwer 1994. Es ist mir bis heute nicht wirklich einsichtig geworden, warum insbesondere die Polizeiführung an diesem Befund, der doch ganz erheblich geeignet ist, die gerade auch in der Sozialwissenschaft, aber nicht nur dort, vorliegenden Vorurteile gegen die Polizei als tendenziell korrupten und zum Missbrauch des staatlichen Gewaltmonopols neigenden Repressionsapparates abzubauen, nicht nur wenig Interesse hatte, sondern zuweilen sogar ganz explizit an dessen Ausblendung interessiert war, so als ob dadurch das polizeiliche Selbstverständnis Schaden litte. Jedenfalls war es nicht möglich, diesen Befund an prominenter Stelle in dem veröffentlichten Abschlussbericht zu platzieren.

3 Die Frage der Professionalisierungsbedürftigkeit der Tätigkeiten in der Sozialverwaltung

Indem wir diesem Ausgangsproblem detaillierter nachgehen, müssen wir als erstes, die faktische Nicht-Professionalisiertheit der Sozialverwalter als Sozialverwalter unterstellt, die Frage beantworten, inwiefern deren Tätigkeit von ihrem Handlungsproblem her gesehen professionalisierungsbedürftig ist[8]. Dazu macht die vorliegende Studie in ihrer Auslegung des Strukturproblems der Sozialverwaltung in ihrer täglichen Praxis klare Aussagen, auf die ich mich stützen kann. Der typische Klient der Sozialverwaltung leidet unter mehr oder weniger kurz- oder langfristiger, sehr unterschiedlich bedingter Armut. Aber wie auch immer diese bedingt ist, als solche bedeutet sie eine folgenreiche Lebenskrise für den Betroffenen, die er mit eigenen Mitteln und Ressourcen nicht lösen kann. Der Gang zur Sozialverwaltung ist also als solcher schon ein er-

[8] Diese Frage aufzuwerfen, wirft nebenbei ein bezeichnendes Licht auf die methodologische Situation der soziologischen Strukturanalyse: Ähnlich wie bei der Unterscheidung von „standardisiert" und „standardisierbar" liegt hier die Notwendigkeit offen zutage, über eine bloß empiristische Beschreibung der tatsächlichen Verhältnisse hinauszugehen zur erschließenden Strukturbestimmung. Denn würde man die tatsächlich fehlende Professionalisiertheit der Sozialverwaltung – und der Sozialarbeit – bloß beschreiben und dann implizit auf die These einer nicht vorliegenden Professionalisierungsbedürftigkeit hinauslaufen lassen, produzierte man – ungewollt – ein folgenreiches Werturteil und wäre entsprechend dogmatisch. Dieser Gefahr kann man nur entgehen, indem man zuvor – vom konkreten Handlungsproblem ausgehend und dieses in seiner Typik analysierend – die Professionalisierungsbedürftigkeit bestimmt. Dies ist nicht ein theoretisches oder gar normatives Postulat, sondern in sich schon eine empirische Analyse, die am Datenmaterial scheitern kann – allerdings eine Strukturanalyse, die nicht nur die konkrete Erscheinung einer Praxis erfasst, sondern deren Konstitutionsbedingungen jeweils aufschließt. Es ist dies auch keineswegs ein Werturteil, wie häufig angenommen und entgegengehalten wird, sondern eine dem Fallibilismus vollauf genügende, ja ihn überhaupt erst ermöglichende Operation. Ohne sie würden nämlich die unter die faktische Nicht-Professionalisiertheit gleichermaßen fallenden Fälle nicht auseinandergehalten werden können, die empirisch gehaltvoll entweder als von vornherein nicht professionalisierungsbedürftig sich herausstellen oder aber faktisch nicht professionalisiert, obwohl professionalisierungsbedürftig, sind. Wie wichtig diese Differenzierung ist, sieht man indirekt an den empirisch nachweisbaren Fällen, in denen die institutionellen Anzeichen und Merkmale einer Professionalisiertheit von Berufen erstrebt werden, die von ihrem Handlungsproblem her von vornherein nicht professionalisierungsbedürftig sind: z. B. bei vielen ingenieurialen praktischen Berufen, aber auch bei Pflegetätigkeiten im klinischen Betrieb. In diesen Fällen liegt dann tatsächlich „Professionalisierung" als Statusinteressen realisierende Monopolisierungsstrategie vor, die im, auf Larson und Freidson zurückgehenden, ideologiekritisch verkürzten professionstheoretischen Ansatz für das Ganze genommen wird. (Vgl. Larson 1987 sowie Freidson 1986.) Es liegt also diesem Ansatz genau jener Kategoriefehler in dem Glauben zugrunde, den Nachweis der Professionalisierungsbedürftigkeit von beruflicher Praxis im Rückgang auf die empirische Realität des typischen Handlungsproblems durchblickerhaft gar nicht erst in Angriff nehmen zu müssen.

ster Schritt innerhalb der noch verbleibenden engen Möglichkeiten eigenständiger Krisenbewältigung. Insofern eröffnet er die Möglichkeit der Initiierung eines Arbeitsbündnisses als Grundlage und Rahmen für eine professionalisierte Praxis.

In dem Maße, in dem Armut ihrerseits der äußere, gewissermaßen ökonomische Ausdruck von dahinterliegenden biographischen Krisen ist, die bis in die psychische Konstitution der betroffenen Person motivgeschichtlich hineinreichen, nähert sich faktisch die Problemlage den Ausgangsbedingungen für ein therapeutisches Arbeitsbündnis an. In dem Maße jedoch, in dem diese Armut aktuell durch wenig vorhersehbare Entwicklungen, generell z. B. am Arbeitsmarkt, spezifisch im eigenen Berufsleben, bedingt ist, die zu Arbeitslosigkeit führen, oder durch Kriegseinwirkungen, Naturkatastrophen, unverschuldete Unfälle und politische Verfolgung verursacht wurden, nähert sich die Krise dem Fall der rein ökonomischen Subventionsbedürftigkeit einer ansonsten zur selbstständigen Krisenbewältigung völlig intakten Lebenspraxis. Man muss sie nur mit den dafür nötigen Startressourcen ausstatten. Für diese Fälle wäre eine Sozialverwaltung, die über die formal rationale Exekutierung von Gesetzen sowie Rechts- und Verwaltungsvorschriften hinaus eine dem therapeutischen Arbeitsbündnis angenäherte fallbetreuende stellvertretende Krisenbewältigung betriebe, geradezu kontraproduktiv, indem von ihrer therapeutischen Zuwendung nur die Komponente der Stigmatisierung des Klienten als in seiner Autonomie psychisch eingeschränkt übrig bliebe, obwohl faktisch nur eine Beschränkung materieller Ressourcen vorläge.

Diese Betrachtung beinhaltet auch, die von den Sozialverwaltern so stark thematisierte Möglichkeit, von den Klienten strategisch über ihre tatsächliche Lage getäuscht zu werden, nicht nur unter diesem Gesichtspunkt der Berechtigung oder Nicht-Berechtigung zu sehen, sondern das Täuschen selbst noch daraufhin abzuklopfen, ob nicht auch darin noch eine biographische Krise in Richtung von Psychopathologie sich verbirgt, die es als solche aufzufangen gälte.

Wenn nun die Hilfebedürftigkeit eines Klienten der Sozialverwaltung tatsächlich auf die Subventionierung rein materieller Ressourcendefizite sich beschränken würde und ansonsten die selbstständige Krisenbewältigung nicht eingeschränkt wäre, dann hieße das immer noch nicht, dass eine Professionalisierungsbedürftigkeit einer darauf bezogenen Sozialverwaltung nicht mehr vorläge[9]. Diese würde sich unter diesen Bedin-

[9] Wie schwierig es ist, die an sich klare analytische Differenz zwischen der Zugehörigkeit zum Focus der Rechtspflege und jener zur Therapie empirisch durchzuhalten, wird daran ersichtlich, dass auch in diesen Fällen der scheinbar rein ökonomisch bedingten Krisen im Hintergrund immer auch die andere psychosoziale Krisenbedingung im Spiel ist: Es sind nämlich im Zuge der Enttraditio-

gungen allerdings dem Typus der Rechtspflege annähern, in der es im Wesentlichen darum geht, die Entscheidungen, die der Gesetzgeber im geltenden Recht schon getroffen hat, je fallspezifisch zu vollziehen, d. h. die Welt der Faktizität im Sinne der Welt der hypothetisch konstruierten rechtlichen, im Gesetz festgeschriebenen Sozialordnung zu beeinflussen und einzurichten.

4 Über das Verhältnis zur professionalisierungsbedürftigen Praxis der Rechtspflege

Die Sozialverwaltung wird auf diesem Feld zu einem Organ der Recht und Gesetz realisierenden öffentlichen Verwaltung. Die Krise des materiell hilfsbedürftigen Klienten lässt sich rechtlich ausdrücken als eine der Diskrepanz zwischen empirischem Sachverhalt seiner Lebensführung und gesetzlich garantiertem Minimum. Da diese Krise nicht vom Klienten selbst gelöst werden kann, muss die Sozialverwaltung entsprechende stellvertretende Krisenbewältigung durch fallspezifischen Vollzug der gesetzlichen Bestimmungen betreiben. Das professionalisierungstheoretisch maßgebliche Modell für den Focus der Rechtspflege[10]

nalisierung der zeitgenössischen Gesellschaft in zunehmendem Maße jene subsidiär unterstützenden, analytisch missverständlich als Netzwerke häufig bezeichneten Vergemeinschaftungen (Familie, Verwandtschaft, Nachbarschaft, Freundschaft, religiöse Gemeinde, etc.) weggefallen, die früher solche Krisen aufgefangen haben. Unter dieser Bedingung wird es zunehmend schwerer, das Ausbleiben solcher „naturwüchsiger" Krisenbewältigungen eindeutig der allgemeinen gesellschaftlichen Entwicklung oder einer konkreten Pathologie einer Lebenspraxis oder eines Milieus zuzurechnen.

10 Vgl. hierzu Wernet 1997 und Maiwald 1997. Ich gehe in meiner Version der Professionalisierungstheorie grundsätzlich von drei verschiedenen, einander komplementären Foci der Professionalisierungsbedürftigkeit stellvertretender Krisenbewältigung aus: (i) dem Focus der Aufrechterhaltung und Erzeugung somato-psycho-sozialer Integrität: Therapie; (ii) dem Focus der Erzeugung und Aufrechterhaltung von Gerechtigkeit: Rechtspflege; (iii) dem Focus der Erzeugung und Aufrechterhaltung von methodisierter Geltung von Wissen und Normen. Allen drei Foci ist die stellvertretende Krisenbewältigung gemeinsam. In den ersten beiden Foci ist das fast selbst-evident, weil es hier wesentlich um die klientenbezogene Interventionspraxis geht. Im dritten Focus scheint das weniger offensichtlich zu sein, weil hier ein konkreter Klient in seiner akuten Krise nicht „bedient" werden muss, sondern eher im Gegenteil unter der Voraussetzung der müßigen Entlastung von praktischem Handlungsdruck eine den Grundsatz der Unvoreingenommenheit und Bedingungslosigkeit erfüllende Geltungsüberprüfung betrieben wird. Aber gerade dies ist auch die Voraussetzung dafür, auch jene Überzeugungen und Problemlösungsmuster noch in Frage zu stellen, also in den Modus der Krisenhaftigkeit simulierend zu rücken, die der Praxis selbst unproblematisch wie selbstverständlich gültig sind. In dieser müßigen Geltungsüberprüfung betreibt die Wissenschaft als dafür legitimierte Veranstaltung stellvertretend für die Gesellschaft das Geschäft, Krisen, die als solche noch gar nicht manifest geworden sind, durch gezielte Falsifikationsversuche in der Logik des besseren Argumentes vorwegzunehmen und antezipatorisch gedankenexperimentell zu lösen. Damit wird genau jene explizit überprüfte

gilt auch hier: Stellvertretende Krisenbewältigung bezieht sich in der Rechtspflege darauf, dass im weitesten Sinne ein gesellschaftlich geltender, institutionalisierter Entwurf von Gerechtigkeit durch konkrete Sachverhalte verletzt ist und die davon betroffene konkrete Lebenspraxis mit „eigenen Bordmittel" diesen Dissens nicht auflösen bzw. den ursprünglichen Konsens nicht wiederherstellen kann.[11] Unter dieser Voraussetzung wird ein rechtliches Verfahren in Gang gesetzt, dem sich alle Beteiligten innerhalb des Zuständigkeitsbereichs eines geltenden Rechts, in dem sich das praktische Leben einer konkreten politischen Vergemeinschaftung verkörpert, unterwerfen. Damit ist auch gesagt, dass im Falle von streitenden Parteien und divergierenden Interessen als letzte Bastion des der Vergemeinschaftung verpflichteten Konsenses die unstrittige gemeinsame Anerkennung der Legitimität des rechtlichen Verfahrens bleibt. Wo dies auch zerstört sein sollte, kann es Recht und Gerechtigkeit nicht mehr geben und bricht Anarchie und Anomie aus.

Im rechtlichen Verfahren vollziehen die damit betrauten professionalisierten Organe der Rechtspflege die Entscheidung des Gesetzgebers je fallspezifisch, sie entscheiden nicht, wie im vor-soziologischen Gebrauch des Terminus „richterliche Entscheidung" fälschlicherweise suggeriert wird, wirklich, sondern sie vollziehen nur die Entscheidung, die der Gesetzgeber schon lange getroffen hat. Da dieser aber seine Entscheidung per definitionem allgemeingültig, d. h. fallübergreifend und mit dem, wie fiktiv auch immer, geltenden Anspruch der Universalität, d. h. auch mit dem Anspruch, bis auf weiteres unbefristet gültig zu sein, treffen muss, kann er naturgemäß nicht fallkonkret jeweils ad hoc entscheiden. Das tut stellvertretend für ihn das auf einen konkreten Sachverhalt bezogene rechtliche Verfahren, indem es dem Geiste nach diesen Sachverhalt der Strittigkeit so auflöst, wie es der Gesetzgeber des geltenden Rechtes in seiner schon vollzogenen legislativen Entscheidung getan hätte, wenn er diesen konkreten Sachverhalt dabei vor sich gehabt hätte. Das ist der Grund für die strikte Gesetzesbindung, die den

---

Wissensbasis erzeugt, die dann für die klientenbezogenen Professionen in den ersten beiden Foci die notwendige Basis für die Expertise der stellvertretenden Krisenbewältigung erst abgibt. Die Gesellschaft als ganze ist natürlich kein praktischer Klient, sondern parallel zur Simulation der praktischen Krise in der methodisierten Falsifikation ein abstrakter bzw. simulierter, quasi transzendentaler Klient.

11 Diese abstrakte Bestimmung muss natürlich spezifiziert werden je nach dem, ob es sich um den strafrechtlich relevanten Fall einer schon eingetretenen, vollzogenen Gesetzesverletzung handelt oder um einen zivilrechtlich relevanten Fall einer divergierenden, einen Interessenkonflikt zum Ausdruck bringenden Interpretation von Rechtspositionen oder um einen verwaltungsrechtlich relevanten Fall von Strittigkeit über staatliche Eingriffe oder etwa wie hier um einen Fall der Gewährung von grundsätzlich einklagbaren gesetzlich garantierten Berechtigungen.

am rechtlichen Verfahren professionell Beteiligten auferlegt ist: Nicht sie schöpfen das Recht, sondern der den Souverän repräsentierende Gesetzgeber. Sie finden nur fallspezifisch das Recht, das der Gesetzgeber geschöpft hat.

Damit nun diese Rechtsfindung unter der Bedingung der Gesetzesbindung fallkonkret möglich wird, müssen die geltenden Gesetze auf den konkreten Sachverhalt im Sinne der ursprünglichen legislativen Entscheidung hin ausgelegt werden, und umgekehrt muss der Sachverhalt im Lichte des Gesetzes auf seinen rechtlichen Status hin so rekonstruiert werden, dass er dann unter die zeitlose Allgemeingültigkeit beanspruchenden gesetzlichen Bestimmungen subsumiert werden kann und dennoch der Grundsatz der Einzelfallgerechtigkeit nicht verletzt wird. Eine bloße Subsumtion des Sachverhaltes unter eine mit dem Gesetz programmierte Maschine zum Zwecke des automatischen Auswurfs eines gesetzeskonformen Urteils würde dem Einzelfall nicht gerecht werden können bzw. diesen Einzelfall ähnlich denaturiert behandeln, wie wenn – für den Focus der Therapie – ein Mediziner den potentiellen Patienten diagnostisch durch eine Check-Straße schicken würde wie der TÜV ein zu überprüfendes Auto und gemäß des daraus resultierenden Mängelbescheides sich an eine Reparatur begeben würde. Viel mehr muss im Sinne der Aufrechterhaltung von Gerechtigkeit das Rechtssubjekt in seiner Dignität und Einzigartigkeit geachtet werden und entsprechend muss der konkrete Sachverhalt jeweils fallkonkret rekonstruiert werden. Am Ende dieser Rekonstruktion des Sachverhaltes muss allerdings ein unter das Gesetz subsumierbarer Tatbestand stehen. Jedoch muss dieser Tatbestand, was rechtstheoretisch nicht immer klar auseinander gehalten wird, von dem Tatbestand analytisch unterschieden werden, der im Gesetz selbst expliziert ist. Denn darin geht es ja nicht so sehr um die Explikation von allgemeinen Normen, sondern viel mehr um die Explikation hypothetischer Tatbestände der Nicht-Übereinstimmung mit dem geltenden Recht mit dazu gehöriger Sanktionierungsmaßnahme. Dieser im Gesetz selbst artikulierte Tatbestand ist ein hypothetischer in der Konditionalform einer „wenn-dann"-Aussage. Demgegenüber muss die Rekonstruktion des fallspezifischen konkreten Sachverhalts zu einer Tatbestandsformulierung gelangen, die alles rechtlich Unerhebliche an ihm getilgt hat und ihn möglichst restlos und glatt unter die hypothetische Tatbestandsformulierung des geltenden Gesetzes subsumierbar macht. Dazu muss er apodiktisch als reale Tatsache im Indikativ konstatiert werden.

Diese Subsumierbarkeit des fallkonkreten Sachverhaltes unter ein abstraktes Gesetz lässt sich nur bewerkstelligen, wenn im rechtlichen Verfahren in einer doppelten, gegenläufigen Bewegung zugleich prozediert wird (juristische Methodenlehre): In der einen Richtung muss das

geltende Gesetz in Kenntnis des Sachverhalts im Sinne des Gesetzgebers ausgelegt werden. In der anderen Richtung muss – gleichzeitig – der Sachverhalt im Lichte der gesetzlichen Bestimmungen auf seine rechtliche Relevanz hin ausgelegt bzw. rekonstruiert werden, bis am Ende ein konstatierbarer und subsumierbarer Tatbestand steht.

In der Sozialverwaltung liegt nun nicht ein vollständiges rechtliches Verfahren zur Lösung einer offenen Strittigkeit zwischen Parteien oder zwischen dem Staat und einem partikularen Rechtssubjekt vor, sondern eine Maßnahme im Rahmen der der staatlichen Exekutive vom Souverän gesetzlich aufgegebenen Fürsorgepflicht gegenüber Bürgern, die sich in einer von ihnen selbst nicht mehr lösbaren Krise befinden. Die Strittigkeit besteht hier nicht zwischen Kläger und Beklagtem eines Verfahrens, sondern im übertragenen Sinne in der Diskrepanz zwischen gesetzlich garantiertem Mindeststandard für eine würdige Lebensform und tatsächlicher konkreter Lebenslage.[12] Aber dieser Diskrepanz liegt meistens nicht ein offener Dissens zwischen Parteien zugrunde. Es handelt sich deshalb im Vollzug dieser Verwaltungsaufgabe zwar auch um eine vom geschriebenen Recht bindend vorgeschriebene Maßnahme, die z. B. auch, wo sie nicht unaufgefordert erfolgt oder im Falle einer erhobenen Forderung verweigert wird, eingeklagt werden kann, aber es muss die Bedingung der Strittigkeit nicht erfüllt sein. Vielmehr geht diese Bedingung über in diejenige der Diskrepanz zwischen Anspruch und Wirklichkeit hinsichtlich lebensnotwendiger Minimalia.[13] Daher reduziert sich das Moment rechtspflegerischen Handelns auf den Vergleich abstrakter, allgemeingültiger rechtlicher Bestimmungen mit der Konkretion der Lebensbedingungen des jeweiligen Klienten in der jedem rechtlichen Verfahren innewohnenden Absicht, das Sein an das Sollen anzugleichen; die Wiederherstellung eines Konsens über zuvor strittige Rechtsauslegungen entfällt im Normalfall.

Aber dennoch enthält diese Vergleichsoperation im Kern, wenn auch in reduzierter Form, die Strukturlogik stellvertretender Krisenbewältigung. Und die Initiative dazu geht ebenfalls wie in der professionalisierten Praxis nicht von der Verwaltung aus, sondern vom Klienten. Wer seine Sozialhilfe nicht beantragt, erhält sie auch nicht, selbst wenn sie ihm zusteht.

---

12 Man kann sie im Hintergrund natürlich auch noch vermittelt über die Knappheit der Ressourcen für Subventionen identifizieren. Immer wird es einen Streit über den Anteil dieser Subventionen an den aus Steuern sich zusammensetzenden öffentlichen Geldern geben wie es, strukturlogisch damit zusammenhängend, immer auch den Konflikt über die Berechtigung einer gegebenen Subventionssumme geben wird.

13 Eine Diskrepanz, die sich wiederum verbindet mit einem strukturellen Konflikt über die Kriterien von Bedürftigkeit.

5 Über das Verhältnis zur professionalisierungsbedürftigen therapeutischen Praxis

Die Professionalisierungsbedürftigkeit gilt natürlich erst recht dort, wo die Hilfsbedürftigkeit des jeweiligen Klienten eine therapeutische Maßnahme einschließt. Das hier zuständige Modell einer professionalisierten Praxis zur Aufrechterhaltung oder Erzeugung somato-psycho-sozialer Integrität habe ich an anderen Stellen ausführlich expliziert.[14] Es kann in der Sozialverwaltung von ihren Voraussetzungen her viel weniger gut realisiert werden als das Modell professionalisierter Rechtspflege. Denn die Einbindung des Sozialverwalters in die formale Bürokratie einer auf das Prinzip der Legalität verpflichteten staatlichen Exekutive erlaubt es dem einzelnen Mitarbeiter so gut wie gar nicht, mit dem Klienten ein gemeinsames Arbeitsbündnis in der dazu gehörigen Sanktionsfreiheit einzugehen. Aber dieses Argument bezieht sich schon nicht mehr auf die Frage der Professionalisierungsbedürftigkeit, sondern auf die Chancen dafür, diese im institutionellen Kontext überhaupt einlösen zu können. Eine Professionalisierungsbedürftigkeit liegt als solche selbstverständlich und gerade auch in den Fällen vor, in denen die Hilfsbedürftigkeit des Klienten eine therapeutische Interventionspraxis erforderlich macht.

6 Das strukturelle Dilemma von Sozialverwaltung und Sozialarbeit

Damit ist klargestellt, dass die Tätigkeiten der Sozialverwaltung mit denen der Sozialarbeit ein unausweichliches Strukturdilemma[15] teilen: Sie sind gleichzeitig sowohl im Focus der Rechtspflege wie im Focus der Therapie professionalisierungsbedürftig. Die sich daraus ergebenden Schwierigkeiten und Widersprüche sind nicht auflösbar. Auf der einen Seite – und zumeist dominant – ist die Sozialverwaltung – wie die Sozialarbeit – dem rechtspflegerischen Handeln und dessen Strukturlogik zuzurechnen: Die Sozialverwaltung ist primär gehalten, im Sinne des Gleichheitsgrundsatzes ohne Ansehen der Person, gesetzliche Vorschriften zu realisieren. Insofern ist sie mittelbar Organ der Rechtspflege und der Exekutierung des Rechts. In dieser Eigenschaft hat sie das Interesse der Rechtsgemeinschaft gegen das einzelne Partikularinteresse wahrzunehmen. Wenn unter diesem Gesichtspunkt und in dieser Strukturlogik ein Klient in eine Krise geraten ist, die er nicht selbst lösen

14 Vgl. Oevermann 1996 sowie 1998b.

15 Dieses Strukturdilemma ist mittlerweile zum gängigen Thema in der sozialwissenschaftlichen Analyse der Sozialarbeit geworden, jedoch wird es selten professionalisierungstheoretisch analytisch zureichend scharf herausgearbeitet.

kann, dann ist das für die Sozialverwaltung zunächst einmal thematisch als Nicht-Erfüllung des materiellen Rechts, also vom „Interesse“ der Rechtsgemeinschaft her, und nicht unter dem gegenüberliegenden Gesichtspunkt der Beschädigung der Autonomie und Integrität des Klienten sowie von deren Wiederherstellung.

In der Strukturlogik des therapeutischen Arbeitsbündnisses dagegen steht im Vordergrund das Interesse des konkreten Klienten, also das Interesse der Wiederherstellung seiner Autonomie und nicht das der politischen Vergemeinschaftung. Ärztlich-therapeutische und rechtspflegerische Tätigkeit stehen sich insofern spannungsvoll und unversöhnlich gegenüber: Die eine verteidigt den Klienten gegen die Gesellschaft, die andere das Recht der Gemeinschaft gegen den partikularen Einzelnen. Beide Loyalitätsbindungen können nicht gleichzeitig in ein und derselben Brust heimisch sein. Deshalb können strukturlogisch gesehen auch solche Angebote und Interventionsstrategien wie „Therapie statt Strafe“ nicht funktionieren: Wenn nämlich jemand die Therapie aus strategischen Gründen der Strafvermeidung wählt, dann ist er kaum in der Lage, die Verpflichtungen eines Arbeitsbündnisses wirksam zu übernehmen, zu dessen Eingangsvoraussetzungen wesentlich die Annahme eines Leidensdruckes gehört, ohne den die therapeutische Grundregel nicht übernommen werden kann. Ein ähnliches Dilemma liegt im Falle der richterlichen Einweisung eines psychiatrischen Patienten in eine geschlossene Station vor. Unter diesen Bedingungen ist die von den verbliebenen gesunden Anteilen des Patienten selbstbindend übernommene Verpflichtung eines Arbeitsbündnisses kaum mehr glaubwürdig einzulösen.

Wie dieses – singgemäß auch auf die Sozialverwaltung zu übertragende – Strukturdilemma der Sozialarbeit, zugleich Agentur sozialer Kontrolle im Dienste der Rechtspflege faktisch sein zu müssen und den Klienten in seiner konkreten sozio-psychischen Hilfsbedürftigkeit quasi-therapeutisch in der Wiederherstellung seiner beschädigten Autonomie unterstützen zu sollen, konkret aufzulösen ist, vermag ich nicht zu beantworten. Es ist zunächst einmal wichtig, dieses Strukturdilemma professionalisierungstheoretisch zu identifizieren. Denn es ist auch Ursache dafür, dass die Sozialarbeit weder im Focus der Rechtspflege noch im Focus von Therapie professionalisiert ist, weil sie es nicht sein kann, solange dieses Dilemma wirksam ist und seine inkompatiblen Komponenten nicht entschränkt werden.

Wie schwierig allein diese strukturtheoretisch zwingende Differenzierung in der Praxis durchzuhalten ist, mag am Beispiel der Bezeichnung des für die Sozialarbeit maßgeblichen Kinder- und Jugendhilfe-Gesetzes ersehen werden. Analysiert man nämlich die typische praktische Tätigkeit von Sozialarbeitern anhand wirklicher Praxis-Protokolle

hinreichend detailliert, dann muss – zumindest nach Maßgabe der Verfahren der objektiven Hermeneutik – als erstes für jedes Protokoll bestimmt werden, ob die darin verkörperte Interventionstätigkeit durch ein Hilfeersuchen des Klienten selbst oder seiner Angehörigen initiiert wurde oder aufgrund eines gesetzlich vorgeschriebenen Eingreifens unter der Bedingung einer aktenkundig gewordenen Auffälligkeit eines Kindes oder eines Jugendlichen erfolgte. Nur für den ersten Fall trifft die Bezeichnung Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz tatsächlich zu, im zweiten Fall müsste es realistisch Kinder- und Jugendkontroll-Gesetz heißen. Es ist also schon in die nivellierende Terminologie der Gesetzesbezeichnung ein manipulierender Euphemismus eingebaut, in dem das Strukturdilemma abgewehrt wird. Diese Abwehrhaltung offenbart sich auch in typischer Weise, wenn regelmäßig Sozialarbeiter, konfrontiert mit diesem Argument, es zunächst vehement mit einem durchaus berechtigten Hinweis auf ihre Verpflichtungen und ihr Engagement von sich weisen. Indem sie persönlich sich darin angegriffen fühlen, bekunden sie, dass sie in der Nicht-Realisierung dieses Strukturdilemmas zur persönlichen Verpflichtung und Erfolgsbedingung machen, was sich in einer heroischen Sonderleistung gar nicht realisieren lässt. Sie werden damit doppelt zum Opfer dieses Strukturdilemmas: Zum einen, indem sie mit ihm objektiv konfrontiert sind und zum anderen, indem sie – es objektiv verleugnend – seine Normalität wie selbstverständlich übernehmen, an deren Maßstäben sie notwendig scheitern müssen.

7 Trennung der rechtspflegerischen und der therapeutischen Ausrichtung in einer partiell professionalisierten Praxis von Sozialarbeit und Sozialverwaltung

Ein Ausweg kann also nur in der Trennung von Sozialarbeit nach dem Kriterium der jeweiligen Dominanz von Hilfe auf der Voraussetzung eines autonomen Hilfeersuchens eines Klienten oder von Kontrolle aufgrund gesetzlicher Vorschriften nach der Analogie zum Legalitätsprinzip der polizeilichen Praxis, also nach dem Kriterium der Zugehörigkeit entweder zum Focus von Therapie oder dem Focus von Rechtspflege, gesucht werden. Die Trennung institutionell zu realisieren, dürfte nicht einfach sein – sowohl von den Widerständen und Traditionen her, die zu überwinden wären, als auch von der Sache selbst her. Zwar könnte man sich eine Konzentration von Tätigkeiten der Sozialverwaltung wie der Sozialarbeit auf die rechtspflegerischen Aspekte im Sinne der Exekution der Sozialgesetzgebung noch vorstellen, hingegen türmen sich die Schwierigkeiten für eine verselbstständigte therapeutisch-praktische Form der Sozialarbeit und Sozialverwaltung. Denn während

die rechtspflegerische Ausformung außerhalb der Freiberuflichkeit sich ganz innerhalb der staatlich-administrativen Zuständigkeit und der damit verbundenen formal-bürokratischen Rationalität noch denken lässt, ohne dass dabei die notwendige Professionalisierung verhindert würde (analog etwa zur professionalisierten Tätigkeit von Staats- und – ihnen nachgeordnet – von Amtsanwälten), wäre eine sozialarbeiterische und sozialadministrative Betreuung in therapeutischer Hinsicht ohne gewichtige Anteile von Selbstständigkeit oder Freiberuflichkeit nur schwer realisierbar.

Anleihen könnten hier jedoch bei der Tätigkeit von Therapeuten und Beratern in der Zuständigkeit und Organisationsform freier Träger gemacht werden, deren Bestand gerade unter diesem Gesichtspunkt über ihren allgemeinen Wert zur Gewährleistung von Pluralität hinaus von großer Bedeutung wäre. Grundsätzlich müsste natürlich ein allgemeines Modell einer professionalisierten Wahrnehmung von therapeutischer Betreuung der Klienten der Sozialverwaltung sich am Modell des therapeutischen Arbeitsbündnisses orientieren. Es stellt sich dann als erster großes Hindernis, dass diese Klienten der Natur der Sache nach eine entscheidende Bedingung dieses Arbeitsbündnisses: die Entrichtung eines Honorars an den professionellen Experten, von vornherein nicht einhalten können. Das ist aber in der Mehrheit der Arzt-Patient-Beziehungen ebenfalls schon stark eingeschränkt, obwohl einerseits die Krankenkassenabrechnung als solidargemeinschaftliche Kompensation für fehlende eigene Finanzkraft immer noch wenigstens die Bedingung eigener Beiträge erfüllt und andererseits über die Kassenleistungen hinaus Reste von – auch symbolisch bedeutsamer – Selbstbeteiligung hier immer noch erhalten geblieben sind. Im Falle der Klienten der Sozialverwaltung würden auch diese Bedingungen nicht mehr vorliegen.

Dennoch ließe sich im Prinzip an folgende Implementierung dieses Moments von Eigenverantwortlichkeit in einem Arbeitsbündnis denken. Es könnten sozialgesetzgeberisch verankert auf verschiedenen Aggregierungsstufen gestaffelt – Gemeinde, Wohngebiet, Familie, Person – aus öffentlichen Mitteln gespeiste Budgets zur Verfügung stehen, deren Verwendung für therapeutische und Beratungsfunktionen den Klienten selbst überlassen bleibt, so dass ihre Eigenverantwortlichkeit sich darin ausdrückt, dass sie selbst entscheiden, mit wem sie ein Arbeitsbündnis eingehen, und im Falle einer falschen oder voreiligen Entscheidung durch wirkungslose Verausgabung Chancen folgenreich verwirken. Unter dieser Bedingung ließe sich die Strukturlogik eines Arbeitsbündnisses durchaus zumindest partiell realisieren: Der Klient würde sich folgenreich binden und darin ein Eigeninteresse nicht nur manifestieren, sondern auch im Vollzug entwickeln; der Experte hätte so die Chance, ein Honorar an Stelle des Gehalts für bürokratische Dienstleistung zu

beziehen. Der zukunftsoffene Vollzug eines so ermöglichten Arbeitsbündnisses allein wäre schon eine wichtige Erfahrungsquelle und ein wichtiger Anlass zur Verhaltensänderung.

Analog zur vorausgehenden Trennung von Kinder- und Jugendhilfegesetz einerseits und Kinder- und Jugendkontrollgesetz andererseits würden auch die Tätigkeiten der Sozialverwaltung zum einen, in überwiegender Mehrheit, der Funktion der sozialen Kontrolle zugerechnet, die dort, wo sie Notwendigkeiten einer therapeutischen stellvertretenden Krisenbewältigung festzustellen glaubt, den Klienten den Rat gibt oder empfiehlt, sich an therapeutische und beratende Instanzen zu wenden, und zum anderen einer therapeutisch-beratenden Praxis, die ihrerseits dort, wo sie eine unzureichende Ausschöpfung von Rechtsansprüchen bei ihren Klienten feststellt, von sich aus eine „Überweisung" an die komplementäre Instanz der sozialen Kontrolle vornimmt.

Selbstverständlich müssen Elemente der Professionalisierung in die Ausbildung der sozialadministrativen Tätigkeiten eingebaut werden, wenn man deren, wie eingeschränkt auch immer im Vergleich zu den „full professions" einzuschätzende, Professionalisierungsbedürftigkeit ernst nimmt. Dabei gilt, was für die Berufsausbildung aller Professionen richtig ist: Man eignet sich den professionalisierten Habitus nicht durch ein Buchwissen über die Professionalisierungstheorie an, vielmehr muss man schon in der Ausbildung in einem kollegialen Noviziat exemplarisch in die Kunstlehre professionalisierter Praxis eingeführt werden durch erprobenden Vollzug. Dieser einübende Vollzug muss von den geeigneten Methoden der begleitenden exemplarischen und fallbezogenen Methoden unterstützt werden, wofür Thomas Ley für den Bereich der Polizeiarbeit ein richtungsweisendes exemplarisches Modell vorstellt. Dieser fallexemplarische Ausbildungsteil ist m.E. viel wichtiger als eine dem pädagogischen Trichtermodell eher entsprechende Indoktrination von Theorien und subsumtionslogischem Fachwissen. Selbstverständlich ist ergänzend dazu auch eine Einführung in die Professionalisierungstheorie unter dem Gesichtspunkt der Sensibilisierung für die Strukturlogik und -dynamik professionalisierter Praxis von Nutzen. Es kann so z. B. das Strukturdilemma von gegenwärtiger Sozialarbeit ins Bewusstsein gerufen werden.

Das bedeutet natürlich auch, dass den in den Beruf einführenden Praktika in dieser Hinsicht z. B. per exemplarischer Rekonstruktion von fallbezogenem Erfahrungsmaterial aus ihnen eine große Bedeutung zukommt. Innerhalb der Ausbildung bräuchte nicht nach den vorgenannten beiden Funktionsbereichen der Rechtspflege und der Therapie getrennt zu werden. Im Gegenteil, es wäre sogar von Vorteil, wenn der Sozialverwalter in seiner Ausbildung beide Funktionsbereiche gleichermaßen kennengelernt hätte, so dass er im Prinzip in der Lage ist, die

sozialadministrative Betreuung von Klienten als eine Ganzheit zu sehen. Eine Spezialisierung bzw. Schwerpunktbildung sollte erst in einer Phase unmittelbar vor Berufseintritt stattfinden. Sie muss aber gar nicht sein. Entscheidend ist die zuvor behandelte Trennung erst in der Berufspraxis selbst.

8 Beschäftigungskrise und Arbeitsimmigration als zukünftige Problemzonen der Sozialverwaltung

Schließlich noch eine abschließende Bemerkung zum Problem der lebenspraktischen Krisen, die einerseits durch den Wandel der Erwerbsstruktur und des Arbeitsmarktes und andererseits durch die internationale Arbeitsmigration induziert werden: Beide Krisenquellen werden an Bedeutung beschleunigt zunehmen und in ihren individuellen und familialen Folgen die Sozialverwaltung immer mehr beschäftigen. Ich kann hier nicht die Ableitung für eine Position darlegen[16], in der die Beschäftigungskrise der modernen Gesellschaft deshalb nicht primär als ein ökonomisch bedingtes und bekämpfbares Strukturproblem erscheint, weil generell das Volumen gesamtgesellschaftlich notwendiger lebendiger Arbeit abnehmen wird und als Quelle von Wertschöpfung an Bedeutung immer mehr abnimmt bzw. durch in technischen Problemlösungen geronnenen Geist und geronnene Arbeitskraft ersetzt wird, und sie deshalb auch nicht durch Maßnahmen der Rationierung von Arbeit gelöst werden kann. Vielmehr wird ein immer größerer Teil der Bevölkerung ohne Erwerbsarbeit ein normales, nicht mehr als arbeitslos stigmatisiertes Leben führen müssen. Man muss nur den geschöpften Wert anders als vermittelt über Arbeitsleistung verteilen und die Berechtigung der Teilhabe nicht von nachweisbaren Kriterien der unverschuldeten Arbeitslosigkeit abhängig machen. Es zeigt sich dann, dass das Problem der Beschäftigungskrise sich transformiert in ein Problem der Bewährungskrise. Die Leistungsethik als bisher einzig operierender säkularer Bewährungsmythos kann nur noch für einen Teil der Bevölkerung maßgeblich sein. Derjenige Teil, der mit dem Anspruch auf Normalität entweder phasenweise oder lebenslang ohne Erwerbsarbeit leben muss oder will, muss andere Bewährungsethiken entwickeln, die eine Form der Selbstverwirklichung durch Hingabe an eine Sache außerhalb bezahlter Arbeit zum Inhalt haben.

In dem Maße, in dem diese Transformation sich vollziehen muss, wird die Sozialverwaltung berechtigt entlastet, indem einerseits die biographischen Krisen durch Erwerbslosigkeit, was deren ökonomische Folgen anbetrifft, durch einen bedingungslosen Anspruch jedes Staats-

[16] Vgl. dazu meine Argumentation in Oevermann 1998c und 1999.

bürgers auf eine Basiseinkommen entschärft sind, und andererseits die mit Arbeitslosigkeit verknüpften psycho-sozialen biographischen Krisen als Lösungsrahmen eine Bewährungs- und Selbstverwirklichungsethik erfordern, die ohnehin außerhalb einer sozialadministrativen Zuständigkeit in einem kulturell zu erzeugenden gesamtgesellschaftlichen Konsens verankert sein muss. Voraussetzung dafür ist allerdings ganz stark, dass die alte Bewährungsethik in Gestalt einer nur über Erwerbsarbeit erfüllbaren Leistungsethik mit allen daran hängenden Folgen von Normalitätstypisierungen in ihrem „Alleinvertretungsanspruch“ überwunden wird. Dazu gehört auch ihre sukzessive Ablösung per Kriterienkatalog für die Zugangsberechtigung zu Subventionen der Sozialverwaltung.

Insofern dennoch ein Berechtigungskriterium für ein sonst bedingungsloses Basis-Einkommen übrig bleiben muss: nämlich das der Staatsbürgerschaft in einer bis auf weiteres noch nationalstaatlichen, konkreten politischen Vergemeinschaftung, ergeben sich daraus Kompatibilitätsfolgen für die sozialadministrative Behandlung von Folgen der Arbeitsimmigration. Hier wird eine klare gesetzliche Regelung der Staatsbürgerschaftszugehörigkeit als Vorgabe entscheidend sein. Innerhalb dieser souverän und realistisch zu handhabenden Vorgabe kann es dann nur noch um Folgen unzureichender Integration und vorurteilsvoller Diskriminierung gehen, für deren Bewältigung die Sozialadministration einerseits zusätzliche Aufgaben der je fallspezifischen Beratung und Betreuung zu übernehmen hat und andererseits selbst als zentralen Ort der Gewährleistung von Anerkennung sich begreifen muss. Es liegt auf der Hand, dass an dieser Problemstelle die im Sinne stellvertretender Krisenbewältigung operierende Einrichtung eines Arbeitsbündnisses mit dem Klienten ganz wesentlich auf der selbstverständlichen Anerkennung der Autonomie von Lebenspraxis unter dem Gesichtspunkt der Staatsbürgerschaft zu beruhen hat, in die dann die zur Fallspezifizität zu rechnenden, kulturell je verschiedenen, Lebensgeschichten zu integrieren sind. Das ist etwas ganz anderes als der Primat einer pädagogisierenden und letztlich bevormundenden Zuschreibung von kultureller Identität in einem Modell einer „multikulturellen Gesellschaft“.

V Das grundlegende Handlungsproblem des Personals in sozialen Ämtern

Nachdem wir die generelle gesellschaftliche Einbettung der Sozialhilfe und die bisherige Verfasstheit der mit der Bewältigung der Armut befassten Institutionen dargestellt haben, möchten wir vor der Darstellung der Fallanalysen das spezifische Handlungsproblem, welches sich den Mitarbeitern der Sozialämter stellt, in einer generalisierten Form bestimmen. Unser Ziel ist es, die Arbeit der Sozialämter an der Schnittstelle zu Armut, Unterversorgung und Not als *Handlungsproblem* zu analysieren, das von den in den sozialen Ämtern Arbeitenden auf unterschiedlichste Art bewältigt wird.

1 Zur Bezeichnung der Sozialhilfeempfängerinnen und -empfänger

Die Problematik der Sozialämter zeigt sich unter Anderem schon darin, dass es schwierig ist, eine adäquate Bezeichnung für die Personen zu finden, die Sozialämter aufsuchen: Man findet u. a. „Leute", „Kundinnen und Kunden", „Klientinnen und Klienten", „Klientel", „Publikum", „Menschen", „Bürgerinnen und Bürger", „Mitbürgerinnen und Mitbürger", „Fälle" und „Hilfeempfänger". Uns erscheint die Bezeichnung „Klienten" am geeignetsten, obwohl sie durchaus problematisch ist. Wenn man in Bezug auf die Empfängerinnen von Transferleistungen von „Klienten" spricht, setzt man tendenziell die Beziehung des Sachbearbeiters zu den Klienten mit der eines Arbeitsbündnisses gleich, das zunächst eher als Bezeichnung für die professionalisierte Praxis der Therapeuten bzw. der Juristen dient. Der Begriff „Klient", „Klientel" stammt aus dem Lateinischen und meinte ursprünglich das Privatverhältnis zwischen einem niederen Römer, einem Freigelassenen oder Fremden und dem von ihm gewählten Schutzherren.[1] Insofern passt dieser Begriff nicht wirklich auf die Beziehung: Hilfesuchende – Bedienstete. Auch die Idee eines privaten Schutzbündnisses erscheint uns für die Beschreibung der Begegnung im Amt nicht passend. Der oft gebrauchte Begriff „Klientel" hat im Amtsgebrauch eine negative Konnotation. So haben Kriminalbeamte ihr „Klientel" in bestimmten „Verbrecherkreisen". Sozialhilfebezieher, die seit langem bekannt sind, werden als „unser Klientel" bezeichnet.

[1] Vgl. Freund, 51. Den Hinweis verdanken wir Siegmar von Schnurbein.

Einerseits versucht man neuerdings im Rahmen der Verwaltungsreform eine „Kundenorientierung" der Verwaltung zu erzeugen, was eine marktförmige Beziehung suggeriert, die von Freiwilligkeit und Gleichberechtigung geprägt ist. Die Bezeichnung „Kunden" beinhaltet einen reziproken Austausch von Leistungen, der beim Sozialhilfebezug nicht gegeben ist. Ebenso wenig kann man von einem marktförmigen Geschehen ausgehen, bei dem die Leistungen beliebig bei einem anderen Anbieter entgegengenommen werden könnten.

Die oft verwendete Bezeichnung „Publikum" erscheint auch inadäquat, da sie zu unspezifisch ist, bezeichnet sie doch in der Regel die Besucher einer Aufführungsveranstaltung. Richtig an ihr ist aber die Kennzeichnung der Besucher des Amtes als einer Öffentlichkeit (res publica). Dem ist allerdings entgegenzuhalten, dass sich gerade der Sozialhilfebezug meist in möglichst großer Diskretion abspielt und die meisten Hilfeempfänger würden es ablehnen, ihre Angelegenheiten öffentlich zu machen. Die Bediensteten sprechen oft davon, dass sie „Publikum machen", wenn sie Sprechstunden abhalten und die Anliegen bearbeiten. Daneben gibt es „publikumsintensive" Bereiche der Verwaltung, eine Bezeichnung, die eine negative Konnotation enthält und eher unbeliebte Arbeitsplätze mit schlechten Aufstiegschancen meint. Höher angesehene Bereiche der Verwaltung, wie vielleicht ein Stadtentwicklungsamt oder ein Wirtschaftsförderungs-, oder ein Gewerbeaufsichtsamt, werden in der Regel weder von „Publikum", noch von „publikumsintensiv" sprechen. Das heißt, die Formulierung ist auf sozial schlechter gestellte Personen gemünzt. Auch der Oberbürgermeister eines Ortes wird nicht „Publikum machen", sondern eine Bürgersprechstunde abhalten oder Gäste empfangen.

Wenn wir weiter nach geeigneten Bezeichnungen Ausschau halten, werden wir feststellen müssen, dass auch der Ausdruck „Bürger" – zumindest aus rechtlicher Sicht – nur auf deutsche Staatsangehörige bezieht und Ausländer ausschließt.

Wie wir aus anderen Untersuchungen wissen, kann der Arbeitsanfall in den sozialen Ämtern und die Häufigkeit der Behördenbesuche durch die Klienten in vielen Bereichen durch organisatorische Maßnahmen, wie Terminierung und durch eventuellen Verzicht auf persönliche Vorsprachen, durchaus von den Bediensteten gesteuert werden. Dies ist in Meldestellen oder in der Zulassungsstelle nicht unbedingt der Fall. Auch das Arbeitsamt wird als publikumsintensives Amt bezeichnet. Insofern trägt die „Intensität", mit der das Publikum tatsächlich im Amt erscheint, bzw. erscheinen muss, zu der negativen Beurteilung bei. Dieses persönliche „Vorsprechen" ist aber seinerseits durchaus auch teilweise in das Belieben der Bediensteten gestellt und von diesen verursacht. Es kann sogar zum Teil eine kleine Sanktion darstellen, wenn Bedienstete

wegen bestimmter Anlässe eine erneute Vorsprache fordern. Somit kann es sein, dass das von vielen Bediensteten beklagte hohe Besucheraufkommen in gewissem Maße selbst verursacht ist. Selbstverständlich gibt es auch sachliche Gründe, die ein persönliches Erscheinen der Klienten unabdingbar machen. Fraglich sind diese jedoch, wenn der Besuch eine Disziplinierung der Klienten darstellt.

Auf den Ausdruck „Leute“, der häufig gebraucht wird, wird in den Interviewanalysen noch zurückgegriffen, er ist hier viel zu unspezifisch.

Trotz aller Bedenken haben wir überwiegend die Bezeichnung „Klientin“ oder „Klient“ für die Hilfeempfänger benutzt, um den Nachteilen der anderen Bezeichnungen zu entgehen.

2 Die Interaktionsproblematik im Umgang mit den Klienten

Um die spezifische Begegnung in den sozialen Ämtern zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen einerseits und Hilfesuchenden andererseits strukturell zu analysieren, hielten wir es für ungeeignet, eine standardisierte Zufriedenheitsbefragung durchzuführen. Vielmehr entschieden wir uns für die Interpretationsmethode der objektiven Hermeneutik.[2] Hierzu ist es erforderlich, die Befragten in einem unstandardisierten Gespräch zu den relevanten Themen zu befragen. Die Gesprächspartner explizieren ihre spezifische Umgehensweise mit dem beruflichen Alltag und ihre ihnen selbst typischen Maximen der Lebensführung. In den Inhalten und darin, wie sie diese darstellen, manifestiert sich ein Habitus, der ihnen zum Teil selbst nicht bewusst ist.

Zum Begriff des Habitus

Die personenspezifische Kombination aus bewussten und unbewussten Selektionen spezifischer Handlungsoptionen wird hier als Habitusformation bezeichnet. Die Habitusformation ist nicht mit psychischen Charaktermerkmalen identisch, vielmehr handelt es sich um habitualisierte, d. h. zu Maximen geronnene Einstellungen und Haltungen. So kann etwa die Einübung in eine bestimmte Berufspraxis zur Ausbildung einer berufsspezifischen Habitusformation führen. Die Methode der objektiven Hermeneutik ermöglicht, auch unbewusste Optionen und unausgesprochene Handlungsmaximen zu erfassen, was in standardisierten Interviews nicht möglich ist.[3] Der spezifische Habitus einer Per-

---

[2] Vgl. die diesem Kapitel folgende Darstellung der Untersuchungsmethode. Vgl. zu diesem Abschnitt Loer 1996, insbes. 310-322.

[3] Vgl. hierzu auch Bourdieu: „Die kostenintensiven und endlosen Erhebungen, die immer ‚auf die Schnelle‘ durchgeführt werden, und die Illusion erwecken, es

son ist ein Ergebnis von Charaktermerkmalen, die immer sozialisatorisch bedingt sind **und** den jeweiligen, spezifischen Handlungsproblemen, denen sich die Person u. a. in einem beruflichen Alltag stellen muss. Bewusste Strategien sind demgegenüber Ausfluss des Habitus. Die in den Fallrekonstruktionen vorgestellten Habitusformationen offenbaren sich erst im Vollzug der Sequenzanalyse der verschrifteten Interviewtexte.

Etymologisch hängen die Begriffe des Habitus und der Gewohnheit eng zusammen. Fragt man nach der Gewohnheit, so ist eine erste Definition, die Charles Camic referiert,[4] durchaus angemessen und setzt bei einer wichtigen Differenzierung an: „'habit' generally denominates a more or less self-actuating disposition or tendency to engage in a previously adopted or acquired form of action"[5]. Gewohnheit in diesem Verständnis ist repetitiv und steuert Handeln in bekannten Situationen: nur für diese kann die „form of action", verstanden als deskriptive Kategorie,[6] vorab auf irgendeine Weise erworben worden sein. Legt man das Modell regelgeleiteten Handelns zugrunde, so zeigt sich, dass, so verstanden, Gewohnheit bedeutet, aus den konkreten, durch Regeln eröffneten Optionen in einer bestimmten, bekannten Situation stets eine bestimmte konkrete Möglichkeit zu selegieren.

Sollen nun auch Handlungen erklärt werden, die über das, was Weber als ‚dumpfe Gewohnheit' bezeichnete, hinausgehen, taugt dieser Begriff von Gewohnheit folglich nicht; und auch wenn es nicht lediglich um individuelle Gewohnheiten gehen soll, die mehr oder weniger zufällig eine gewisse statistische Häufigkeit aufweisen, sondern darum „im Zentrum des Individuellen selber Kollektives zu entdecken"[7], so muss der Begriff erweitert werden.

Die selegierten Optionen in verschiedenen konkreten Handlungssituationen, unter denen auch solche sein können, die dem handelnden Subjekt unbekannt sind, bilden nun, wenn man sie jeweils auf den je durch Regeln gegebenen Möglichkeiten abbildet, ein spezifisches Mu-

---

gäbe eine besondere wissenschaftliche Schnellerkenntnis, informieren in Wirklichkeit über die Geisteshaltungen derjenigen, die sie vorgeben, entwerfen und stellen. Anders gesagt, die Fragen sind oft interessanter als die Antworten, da sie sehr direkt die Sorgen der politisch Verantwortlichen verraten." Bourdieu 1997, 254.

4 Auf den sehr informativen, historisch fundierten Essay von Charles Camic, der methodisch sorgfältig ein Stück Begriffsgeschichte der Soziologie leistet (Camic 1986), sei hier auch generell verwiesen. Gerichtet gegen die Habit-Vergessenheit ‚reflexiver' Handlungstheorien macht er auch gegen modische Überschätzungen des Begriffs gefeit.

5 Camic 1986, 1044.

6 In dem Sinne „that forms of action that are frequently practiced tend over time to become habitual." (Camic 1986, 1044, Fn. 2)

7 Bourdieu 1970b, 132.

ster: „Form of action" so verstanden, bedeutet eine Typik der Selektion. Eine Ebene nun, auf der diese Typik generiert wird, ist die der Habitusformation. Man muss also, will man die Habitusformation rekonstruieren, zunächst das konkrete Handeln untersuchen, dessen Typik zu bestimmen ist. Lassen sich unausgesprochene Maximen der Lebensführung rekonstruieren, denen im Zweifel gefolgt wird, und die dieser Typik zugrunde liegen und sich in ihr ohne Willen und Bewusstsein ausdrücken, so sind diese auf der Ebene der Habitusformation anzusiedeln. Will man nun die kollektive Einheit finden, von der man Anlass hat zu vermuten, dass die gleiche Habitusformation bei allen ihren Mitgliedern sich ausgeformt hat, so muss man unter diesen möglichst kontrastive Fälle in für die Maximen möglichst aufschlussreichen Situationen beobachten. Hat man die Struktur der Habitusformation erst einmal bestimmt, kann man sich dabei von den empiristischen Beobachtungskriterien befreien, denen sich die Kultursoziologie zur Bestimmung von Gleichförmigkeiten im Handeln sonst allzu leicht befleißigt. Erst wenn man dann aber die Genese der jeweiligen Habitusformation untersucht, die an einem Handlungsproblem sich ausgebildet hat, lässt sich letztlich klären, ob die vermutete Einheit eine real als solche strukturierte ist, oder lediglich ein Beobachtungsartefakt: das Handlungsproblem ist das Einheit Stiftende.[8]

Die spezifische Handlungsproblematik der Mitarbeiter in Sozialämtern – erste Skizze

Um das Handlungsproblem der Sachbearbeiter in Sozialämtern näher zu bestimmen, soll zunächst die Einbettung in die konkrete Interaktions-

[8] Mit dem Begriff der Strategie vermengt etwa Aaron V. Cicourel in einem Beitrag zum Begriff des Habitus denselben, wenn er schreibt: „Intuitive kulturelle Strategien müssen für die Lösung alltäglicher Probleme erworben werden." (Cicourel 1989, 158) Der Ausdruck „Strategien" ist zur Bezeichnung intuitiver Handlungsmuster untauglich, da strategisches Handeln stets an bewusste Intentionen gebunden ist. Damit wird sowohl der zu sehr lediglich hinweishaften „*Inkorporationsannahme*" (Habitus als „ein Stück verinnerlichter Gesellschaft, deren Strukturen über die Sozialisation einverleibt werden"), als auch der „*Strategieannahme*" Bourdieus (Müller 1992, 258) widersprochen; seine „*Unbewusstheitsannahme*" wie seine „*Stabilitätsannahme*" (die mit dem Habitus verbundenen „Dispositionen bleiben über die Zeit hinweg stabil und leiten die individuellen Praxisstrategien auch dann noch an, wenn sie zur Struktur einer gewandelten Umwelt gar nicht länger passen" – ebd.) sind so zutreffend wie ungenügend theoretisch bestimmt. Durch diese Konzeptualisierung wird die Strukturierungsebene der Habitusformation von psychischen Dispositionen und von Strategien unterschieden. Bourdieu dagegen geht von statistischen „Korrelationen zwischen sozialer Position und Lebensstil" (Bourdieu 1970b, 203) aus, und führt als theoretisches Konstrukt einen vermittelnden Habitus als strukturierende Struktur ein, ohne diesen in seiner spezifischen generativen Funktion zu bestimmen und als nächstes seine Genese zu klären.

problematik im verwaltungsmäßigen Umgang mit Bürgern benannt werden, die, wie oben bereits angedeutet, von folgendem grundlegenden Strukturkonflikt bestimmt ist: Die Verwaltungsbeamten sind auf der einen Seite gehalten, die formellen Regeln (in der Regel Gesetze und Verordnungen), die sie persönlich nicht zu verantworten haben oder sogar kritisieren, bürokratisch genau zu befolgen und so dem Staat, der in diesen Gesetzen seinen Willen zum Ausdruck bringt, gerecht zu werden. Hierauf bezogen handelt der Verwaltungsbeamte rollenförmig spezifisch.[9] Auf der anderen Seite muss der Beamte die konkreten Probleme seiner Klienten in ihrer jeweiligen Konkretion als ganze Personen würdigen und ihren Fall bezogen auf die Gesetze interpretieren.

So betonen Experten der Beratungsberufe die Bedeutung des Erstgesprächs als vertrauensbildender Maßnahme. Es müsste eigentlich Zeit sein, ein entspanntes Gespräch in gegenseitiger Anerkennung zu führen. Insgesamt erfordert vor allem die erste Begegnung mit den Klienten viel Einfühlungsvermögen.[10] Neueren Überlegungen zufolge ließe sich durch ein professionell geführtes Erstgespräch sogar viel Arbeit und Kosten ersparen. Dem beratenden Erstgespräch wächst gerade auch bei der Modernisierung der Sozialverwaltung eine zentrale Aufgabe zu.[11] Hierzu sind die Bediensteten aber meist schon aufgrund der Arbeitsüberlastung nicht in der Lage. Das Gespräch beschränkt sich bisher auf die Erfassung relevanter Daten. Es kommt häufig nicht zur individuellen Hilfeplanung. Dies scheint im Rahmen der bürokratischen Regeln kaum möglich. Normalerweise wird im Gegenteil der Hilfesuchende mit einer Fülle von standardisierten Verfahren gerade beim Erstantrag überschüttet.

Die klassische Aufteilung der Aufgaben in den Teil der eher verwaltungsmäßigen Abwicklung und den der Betreuung der Klienten durch den Sozialdienst, in dem meist Sozialarbeiter tätig sind, erleichtert diese Aufgabe nicht. Der Konflikt spielt sich zusätzlich zwischen Abteilungen und den beteiligten Personen ab, macht die Angelegenheit für die Klienten undurchsichtiger und enthebt die Verwaltungsfachleute nicht von ihrer Aufgabe, sich direkt mit den Klienten als ganzen Personen auseinander setzen zu müssen.

In den verschiedenen Ausführungen zu diesem Thema wird das strukturelle Handlungsproblem, das sich daraus ergibt, falls es überhaupt gesehen wird, eher als *Rollenkonflikt* gedeutet. Daher soll an dieser Stelle die Differenz von diffus und spezifisch noch einmal grundsätzlich erläutert werden.

---

9 Vgl. Parsons' pattern variables, hier besonders: spezifisch – diffus, Parsons 1954a 412 ff.; vgl. auch Merton 1949, 249-260.

10 Vgl. Schoch 1998, 222.

11 Vgl. Kuntz 1999, 73.

3 Zur Unterscheidung von diffusen und rollenförmigen Sozialbeziehungen und Brauchbarkeit des Rollenkonzepts für die Analyse von Verwaltungshandeln

Die Brauchbarkeit der Kategorie der Rolle für die soziologische Betrachtung von familialem Handeln und für diffuse Sozialbeziehungen[12] steht generell in Frage. Wodurch sind *diffuse Sozialbeziehungen* im Einzelnen charakterisiert? Entgegen den *spezifischen Sozialbeziehungen* sind sie partikulare Beziehungen, bei denen *die Auswechslung des Personals* zugleich die Auswechslung der Beziehung bedeutet. Diese entscheidende Bestimmung ist mit dem Rollenbegriff nicht vereinbar, wo Position, Verhaltensmuster und „an Positionsinhaber gerichteter Erwartungskomplex"[13] mit der Auswechslung des Rollenträgers erhalten bleiben. Die persönliche Komponente ist bei diffusen Beziehungen nicht ein Randphänomen, das möglicherweise die Erfüllung der an eine Rolle gebundenen Erwartungen behindert oder erschwert; die persönliche Komponente – wenn man sie dann überhaupt noch so nennen kann – bildet vielmehr das Zentrum der diffusen Sozialbeziehung: „Die erotische [d. h.: die diffuse, persönliche d. V.] Beziehung des Kindes an die Mutter stellt also das »Seil« dar, an dem sie es auf der harten Bergtour des »Erwachsenwerdens« von der niederen zu einer höheren Ebene hinaufzieht."[14]

Damit, dass es nicht möglich ist, das Personal einer diffusen Sozialbeziehung auszutauschen, ohne die Beziehung selbst zu zerstören, hängt ein weiteres zentrales Moment dieser Art von Beziehungen zusammen, das mit dem Rollenbegriff nicht erfasst werden kann: die Unkündbarkeit. Die Formel der christlichen Eheschließung „bis dass der Tod euch scheidet" bringt das angemessen zum Ausdruck. Nicht umsonst sagt man, eine Freundschaft, ja sogar eine Familie *zerbricht* – statt: wird gekündigt.[15]

Mit der Unkündbarkeit ist ein weiteres Moment angesprochen: *Vertrauen* in die Erfüllung wechselseitiger Erwartungen kann hier nicht an die „Einhaltung standardisierbarer allgemeiner Kriterien gebunden"[16] werden, sondern bildet sich immer persönlich-konkret. Dies findet seinen Ausdruck etwa im Zeugnisverweigerungsrecht für Partner in diffu-

---

12 Zur Unterscheidung von funktional spezifischen und funktional diffusen Sozialbeziehungen vgl. u. a. Parsons 1939, bes. S. 166 ff.

13 Griese 1989, 548.

14 Parsons 1954b, 128.

15 Die Redeweise „Ich kündige dir die Freundschaft auf" arbeitet in ihrer Ironie genau mit diesem Unterschied: sie behandelt die Freundschaft wie eine rollenförmige Beziehung und kündet damit an, dass sie im Prinzip schon gescheitert ist; die „Kündigung" stellt nur der Vollzug des Scheiterns dar.

16 Oevermann 1979b, 162.

sen Sozialbeziehungen (Ehepartner, Eltern, Kinder), und leicht kann man sich einen problematischen Extremfall konstruieren, in dem trotz ständiger Missachtung aller standardisierbaren Regeln durch den einen Partner dieser dennoch nicht das Vertrauen des anderen verliert. Könnte das Vertrauen dagegen formell gesichert werden, bildete dies kein Problem: ein Verletzen der formellen Regeln würde zum Entzug des Vertrauens in die Erfüllung der Erwartungen und damit zum Austausch des Rollenträgers führen.[17]

Das Vertrauen gründet sich wie die diffuse Sozialbeziehung als ganze also nicht auf formalisierbare, rollenförmige Anforderungen, sondern „auf extrem belastbare, wechselseitige affektive Bindungen“[18]. Diese halten eben auch dann noch, wenn alle anderen Stricke reißen.[19]

Wenn diese Momente die diffuse Sozialbeziehung, d. h. vor allem das familiale Handeln, aber eben auch das Handeln in Freundesbeziehungen, konstituieren, und wenn diese Beziehungsform ihrerseits für Gesellschaft konstitutiv ist, dann kann die Kategorie der Rolle nicht beanspruchen, als zentrale Kategorie das Verhältnis von Individuum und Gesellschaft angemessen zu erfassen. Allerdings: Wenn wir von den drei Dimensionen des Rollenbegriffs ausgehen („Status / Position“, „Verhaltensmuster“ und „Erwartungskomplex“) so lässt sich in diesen Dimensionen sehr klar das Verwaltungshandeln beschreiben: ein Bediensteter hat eine spezifisch bestimmbare Position inne, die mit einem bestimmten Verhaltensmuster verbunden ist, was als allgemein verbindlich gilt, weshalb ein Komplex von bestimmten Erwartungen an ihn herangetragen wird. Kommt er diesen nicht nach, kann er entsprechend sanktioniert werden (bis hin zur *Kündigung*, wobei er durch einen anderen Rollenträger ersetzt wird).

Dass man Vertrauen (im Sinne von „confidence“[20]) in die Erfüllung der Erwartungen hegen kann, ist an die Verbindlichkeit von bestimmten Normen, die die Rolle definieren, gebunden. Wird dieses Vertrauen enttäuscht, so ist keine persönliche affektive Bindung da, die diese Enttäuschung auffangen würde; man wendet sich vielmehr an den Vorgesetzten, der verpflichtet ist, für die Erfüllung der normierten Erwartun-

[17] Vgl. die sehr instruktive Unterscheidung zwischen „trust“ und „confidence“, die das Englische erlaubt: Seligman 1998, 391 ff.

[18] Oevermann 1979b.

[19] Ebd., Ein weiteres Moment, das zumindest bei den beiden elementaren Realisierungen der diffusen Sozialbeziehung: der Gattenbeziehung und der Eltern/Kind-Beziehung, wesentlich mit beteiligt ist, ist die „auf Organlust und Bedürfnisbefriedigung bezogene Körperbasis“. Auch dieses Moment ist – trotz mancher Versuche wie etwa desjenigen von Kant, der die Ehe als Vertrag zum wechselseitigen Gebrauch der Geschlechtlichkeit zu bestimmen versuchte – nicht formalisierbar; jeder Körper – oder besser: jeder Leib – ist eine individuierte Ganzheit, die sich nicht in standardisierte Muster pressen lässt.

[20] Vgl. Seligman 1998, 391 ff.

gen durch seine Untergebenen zu sorgen.[21] Das heißt auch hier sind formalisierte Hierarchisierungen und Verfahrensregeln für das Vertrauen in die Erfüllung der Erwartungen entscheidend.

Das Handeln im Rahmen normierter Vorschriften lässt sich also – so wie das Handeln des Schauspielers, der dem Dramentext und der Regieanweisung zu folgen hat – als rollenförmiges Handeln beschreiben. Aber auch hier geht das Handeln nicht restlos in Spezifität auf, da die Träger der Rolle als ganze Personen immer mehr sind als bloße Rollenträger. In der Regel dienen die Vorschriften dazu, die diffusen Bestandteile des Handelns – etwa bezüglich der Vertrauensbildung das Phänomen des Nepotismus – unter Kontrolle zu halten, und hier liegt eine wesentliche Bedeutung der Errungenschaft der Versachlichung des Verwaltungshandelns. Wenn nun aber etwa Anforderungen einer Rolle miteinander konfligieren (Intra-Rollenkonflikt) oder aber verschiedene Rollen (Vorgesetzter vs. ÖTV-Funktionär etwa) miteinander in Konflikt geraten (Inter-Rollenkonflikt), so hängt es von der individuellen Konstitution, vor allem von dem Grad an Autonomie des Rollenträgers, ab, wie er hier handelt und diesen Konflikt einer Lösung zuführt.

Darüber hinaus aber gibt es auch Bereiche des Verwaltungshandelns, in denen ein konstitutiver Konflikt zwischen den rollenförmigen Anforderungen einerseits und den Ansprüchen durch in Rollen nicht auflösbare ganze Personen andererseits besteht, und einer davon ist hier mit den sozialen Ämtern unser Thema. Hier bedürfte es einer besonderen „Professionalisierung", die aber nirgends systematisch in die Ausbildung eingebaut ist, so dass die ganze Last der Bewältigung ohne Hilfe auf den Schultern der jeweiligen Bediensteten liegt.

4 Das Vermittlungsproblem: besondere Personen versus Fall unter Fällen

In Ämtern, wo die persönliche Vorsprache unabdingbar ist, die ganze Person der Klienten als eine je konkrete, individuierte Lebenspraxis involviert ist, treten die Klientinnen und Klienten eben *nicht* in einer spezifischen Funktion, nicht lediglich als Rollenträger auf. Mit Bediensteten und Bürger treffen hier nicht zwei Rollenträger aufeinander, die lediglich ihr Informationsgefälle ausgleichen und ihr Rollenverständnis wechselseitig anpassen müssen.

Anhand der oben ausgeführten Unterscheidung von funktional spezifischen und funktional diffusen Sozialbeziehungen[22] wird deutlich: Die

[21] Umgekehrt kann man sich nicht an den Vorgesetzten wenden, wenn der Bedienstete eine nicht normierte Erwartung (etwa bei der Zulassungsstelle, dass er beim Anschrauben der Kennzeichen behilflich sein möge), die an ihn herangetragen wird, nicht erfüllt.

Kundin oder der Kunde, der eine Briefmarke kaufen will und der Schalterbeamte, der sie ihm verkauft, stehen zueinander in einer *spezifischen Sozialbeziehung*, was sich zum einen darin ausdrückt, dass die Person des Beamten ebenso wie die des Kunden ausgetauscht werden könnte, ohne dass die funktionale Beziehung sich dadurch veränderte, zum anderen darin, dass der Kunde (hier ist die Bezeichnung angemessen), der mit dem Beamten etwa über seine Beziehungsprobleme reden wollte, dies extra begründen müsste. Ehegatten stehen demgegenüber in einer *diffusen Sozialbeziehung*, was sich u. a. darin ausdrückt, dass derjenige, der mit seinem Gatten über ein bestimmtes Thema *nicht* reden wollte, dies zu begründen hätte. Diese soziale Beziehung lässt sich, wie gezeigt, mit der Kategorie der Rolle nicht mehr fassen, denn was für diese grundlegend ist: dass es einen austauschbaren Rollenträger gibt, gilt hier nicht; eine Ehe mit anderem Personal ist eben nicht mehr dieselbe Ehe.

Welcher Art ist nun die Beziehung zwischen dem Vertreter der Verwaltung und dem „Bürger" im Sozialamt? Der Verwaltungsbedienstete ist seinen gesetzlichen Vorgaben verpflichtet und unterliegt einer auf generellen Regeln beruhenden, hierarchisch strukturierten Weisungsgebundenheit. Diese Aspekte sind sicherlich als funktional spezifisch zu kennzeichnen, was sich z. B. darin ausdrückt, dass die Bediensteten im Prinzip ausgetauscht werden können, wie auch darin, dass sie nicht berechtigt sind, mit ihren privaten Problemen den Klienten zu belästigen. Wie aber sieht es auf der anderen Seite aus: Ist dem Klienten die Thematisierung bestimmter Aspekte seines Lebens grundsätzlich verwehrt? Und: dürfen Bedienstete nach bestimmten Aspekten grundsätzlich nicht fragen? Die Antwort hierauf ist schon viel schwieriger und wird in der Regel mit Hinweis auf den Ermessensspielraum (SGB I § 39; BSHG § 4, Abs. 2; VwVfG § 40) offengelassen. Wie kann man dies soziologisch fassen? Wenn in der Beziehung von Bürger und Amt nicht lediglich irgendwelche rollenförmigen Teilfunktionen einem Verwaltungsakt unterzogen werden, sondern eine konkrete Person, die sich in einer individuellen Lebensgeschichte gebildet hat, einer nur in Maßen standardisierbaren Hilfe oder sonst einer auf ihre Individualität bezogenen (BSHG § 3, Abs. 1), nicht standardisierbaren „Behandlung" bedarf, so liegt hier *ein praktisches Vermittlungsproblem* vor.

Praktisch nennen wir dieses Vermittlungsproblem deshalb, weil es nicht lediglich durch Subsumtion eines Falles unter eine generelle Regel zu lösen ist, dies stellte lediglich einen kognitiven Akt dar, sondern im Normalfall ein Moment der stellvertretenden Deutung und Entscheidung beinhaltet. Um dies angemessen leisten zu können, müssen die Vertreter der Verwaltung die Fähigkeit besitzen, sich die Lage des Bür-

22 Vgl. Parsons 1939, 166 ff.

gers als konkrete Problemsituation so zu vergegenwärtigen, dass er im Prinzip *allen* in ihr enthaltenen Momenten dieser Person gerecht werden kann. Dies erfordert ein verstehendes Eingehen auf die ganze Person, das strukturell dem in diffusen Sozialbeziehungen üblichen gleicht. Dabei liegt das Hauptproblem nicht in dem Unterschied der Lebenslagen von Bedienstetem und Bürger.[23] Vielmehr ist entscheidend, dass vom Bediensteten *zugleich* eine der Verwaltungsrationalität (vor allem im Hinblick auf den generellen Charakter der sie bestimmenden Normen) gerecht werdende Distanz zur je konkreten Person gefordert ist. Diese beiden Momente stehen in einer logisch unauflöslichen Spannung zueinander und sind zugleich für das auf unmittelbaren Umgang mit dem Bürger angewiesene Verwaltungshandeln konstitutiv.

Verwaltungshandeln als solches ist zum einen durch Formalisierbarkeit und Routinisierung ausgezeichnet, zum anderen beruht es auf generellen Normen und auf hierarchisch strukturierter Weisungsgebundenheit im Rahmen spezifischer Kompetenzen. Festgelegt durch formelle Regeln sind die eventuell zulässigen Zwangsmittel und die rechtlichen Voraussetzungen ihrer Anwendung. Zusätzliche Merkmale, die bereits von Max Weber analysiert wurden, sind die Arbeitsteilung („sachlich abgegrenzte Bereiche von Leistungspflichten"), die Aktenmäßigkeit der Verwaltung, die Fachschulung des Personals. Dieses Personal ist hauptberuflich im öffentlichen Dienst und wird in der Regel lebenslänglich „alimentiert". Der berufliche Aufstieg erfolgte bisher meist eher nach Dauer der Zugehörigkeit im öffentlichen Dienst, weniger nach Leistung. Die Tätigkeit wird in der Regel einer „strengen einheitlichen Amtsdisziplin und Kontrolle" unterworfen. Während Weber den bürokratischen Apparat für die Realisierung eines Höchstmaßes an „Präzision, Stetigkeit, Disziplin, Straffheit und Verlässlichkeit, also: Berechenbarkeit für den Herrn wie für die Interessenten, Intensität und Extensität der Leistung [...]"[24], lobte, und für die Führung sämtlicher moderner Verbandformen vorschlug, gibt es heute zunehmend Zweifel, ob diese Organisationsform noch für die gegenwärtigen Aufgaben ausreicht. Die Kritiker des öffentlichen Dienstes benutzen jedoch nach wie vor die Weberschen Analysen, um Bürokratie zu charakterisieren. Wesentliche Elemente lassen sich heute demnach noch genauso vorfinden.

Damit können wir festhalten, dass ein entscheidendes Problem beim Umgang von Verwaltung mit den Bürgern die Spannung zwischen der *spezifischen Verwaltungsrationalität*, an die die Bediensteten nach wie vor im Wesentlichen gebunden sind, und der *Diffusität der ganzen Person* des Klienten, die als eine je konkrete Gestalt sich per se der Routinisierung

23 Vgl. Bosetzky/Heinrich 1994, 255 f.
24 Weber 1956, 163.

und Formalisierung entzieht, darstellt. Das Handlungsproblem, um dessen allgemeine Bestimmung es hier ging, wurde als ein spezifisches *Vermittlungsproblem* gekennzeichnet. Vor dem Hintergrund der bisherigen Überlegungen wird deutlich, dass die Würdigung der individuellen Lebenspraxis der Klientinnen und Klienten in Gegensatz treten muss zu dem auf Routinisierung einerseits, auf generalisierte Weisungsgebundenheit andererseits ausgerichteten Verwaltungshandeln.

Das spezifische Handlungsproblem für die Bediensteten in Sozialämtern besteht darin, die jeweils konkrete und widersprüchliche, komplexe Handlungs- und Entscheidungssituation im Einzelfall sachangemessen, d.h. unter Würdigung der Besonderheit des jeweiligen Falles, mit den bürokratischen Verfahrensweisen in Einklang zu bringen, ohne dass hierbei nur ein voreingerichteter standardisierter Ablauf abgearbeitet werden könnte.

Die klassische Sichtweise betont einseitig die Unfähigkeit der Bediensteten, sich dem Einzelfall angemessen zuzuwenden, aufgrund formalisierter Regeln. Die klassische Bürokratie sollte nach dem Idealmodell wie eine Maschine funktionieren: gleiche Ergebnisse bei gleicher Aktenlage. Die in ihr arbeitenden Menschen würden in diesem mechanischen Modell zu Automaten degradiert und diese könnten wiederum den Klienten nicht gerecht werden. Die Tatsache, dass die heute geltenden Ziele der Sozialpolitik aber ihrerseits wieder das Eingehen auf den Einzelfall verbindlich vorschreiben, ist seinerseits Ausdruck des von uns diagnostizierten Handlungsproblems. Hier wird die Widersprüchlichkeit des Verwaltungshandelns schon innerhalb des Rahmens der Vorschriften offenkundig. Dieses strukturelle Problem führt deutlich zu Konflikten in der Begegnung mit den hilfesuchenden Bürgerinnen und Bürgern. Eindeutig problematisch ist auch die Verwendung von Formularen, die Daten „auf Vorrat“ abfragen.[25]

Dieses so formulierte Handlungsproblem der Vermittlung von Verwaltungsrationalität (die Komponente der rollenförmigen Sozialbeziehung) und Fallbezogenheit (die Komponente der diffusen Sozialbeziehung) ist nun eingebettet in das spezifische gesellschaftliche Strukturproblem, das diese bürokratischen Verfahren in Sozialämtern bearbeiten. Das BSHG regelt gesetzlich die Verteilung von erwirtschafteten Ressourcen an Glieder der Gemeinschaft der Staatsbürger bzw. sonst als berechtigt definierte (z. B. Asylbewerber, die ihren Lebensunterhalt aus nachweisbaren Gründen nicht selbst erwirtschaften können oder dürfen). „Hilfe erhält nicht, wer sich selbst helfen kann“ (BSHG §2 [1]). So ist eine Dimension des Handelns, bei dem das ausgeführte Vermittlungsproblem virulent wird, die Entscheidung darüber, ob jemand zum Empfang der Hilfe berechtigt ist oder nicht. Hiermit kommt noch ein

25 Vgl. Schoch 1987, 66.

anderer Aspekt ins Spiel, der eher auf die Seite der diffusen Sozialbeziehung zu stellen ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sozialamt treten nämlich als Vertreter der Gemeinschaft der Staatsbürger auf, die stellvertretend die Entscheidung der Gemeinschaft vollziehen, an wen gesellschaftlich knappe Ressourcen zu verteilen sind. Die Sachbearbeiter gehören der Exekutive an, die einen Willen des nationalstaatlichen Souveräns bzgl. des Umgangs mit Personen, die ihren Lebensunterhalt nicht selbst bestreiten können, vollziehen. Dies birgt zwei Problemfelder: einerseits die schon genannte Aufgabe der Feststellung, wer hilfeberechtigt sei und wer nicht, andererseits den Umgang mit den Folgen der deautonomisierenden Wirkung der Hilfen. Das letztere Strukturproblem reproduziert strukturhomolog das Autonomieproblem bei Hilfen innerhalb der diffusen Sozialbeziehung (Familie, Verwandtschaft). Die Vertreter der Vergemeinschaftung der Staatsbürger und die Staatsbürger, die die Hilfe in Anspruch nehmen, stehen sich sozusagen auch in dieser Hinsicht im Modus der diffusen Sozialbeziehung gegenüber.

Hinzu kommt, dass der Grund für die Hilfebedürftigkeit des Klienten eine Einschränkung seiner Handlungsautonomie ist, die darin besteht, dass er sich den Lebensunterhalt nicht selbst erwirtschaften kann, sofern man zunächst das strategische Erwirken von Hilfeleistungen ausschließt. Insofern ist die Hilfebedürftigkeit an sich schon ein Problem der *ganzen* Person und impliziert eine diffuse Sozialbeziehung. Geht man von einer hinter der Hilfebedürftigkeit stehenden lebenspraktischen Deautonomisierung aus, ist diese als ein Problem zu betrachten, das u. U. durch rollenförmiges Handeln gar nicht gelöst werden kann. So kann z. B. eine Erkrankung auch einen Verlust der Fähigkeit zur rollenförmigen Praxisform und eine Regression auf vorautonome Praxisformen hervorrufen, die eher den diffusen Sozialbeziehungen zuzurechnen sind.[26] Das Problem der Sozialamtsmitarbeiter ist somit nicht nur, dass sie eine Vermittlungsleistung zwischen bürokratischen Vorgaben und Einzelfallbezug zu leisten haben, sondern darüber hinaus, dass sie es mit Personen zu tun haben, die in ihrer Autonomie wie auch immer beschädigt sind und ihnen von daher oft wie selbstverständlich im Modus der diffusen Sozialbeziehung gegenüber treten, also z. B. Mitleid und Barmherzigkeit erwarten.

Der eigentliche Kern des bürokratischen Handelns des Sozialamtes kann gar nicht die Bearbeitung des Autonomieproblems der Klienten

26 Das bedeutet freilich nicht, dass diffuse Praxisformen weniger autonom seien als rollenförmige. Die Autonomiefähigkeit einer Lebenspraxis gründet gerade in gelungenen d. h. die Autonomiepotentiale unterstützenden diffusen Sozialbeziehungen. Auf deren Basis kann sich überhaupt erst eine rollenförmige Praxisform ausbilden. Eine Deautonomisierung ist somit immer in erster Linie eine Deautonomisierung diffuser Praxis.

sein, sondern es geht zunächst einmal um die gerechte Verteilung von Ressourcen. Dies kann der Herstellung von Bedingungen dienen, im Rahmen derer sich die Hilfebedürftigen, dann der Lösung ihres Autonomieproblems widmen, z. B. durch Aufsuchen eines Arztes, aber die Hilfe kann nicht die Ursache für das Autonomieproblem angehen.

Dem muss man nun gegenüberstellen, dass sich unter den Klienten auch Personen finden, die nicht lebenspraktisch deautonomisiert sind, sondern im Rahmen einer autonomen und auch zur Rollenförmigkeit einer strategischen Interessenverfolgung fähigen Praxis aus rein formalen Gründen eine Berechtigung zur Hilfeleistung einfordern. Das Auftreten eines Klienten als eines „Vertragspartners", der sich nur holt, was ihm gesetzlich „zusteht", der sich also den bürokratischen Rahmenbedingungen gegenüber sachangemessen verhält, mag denjenigen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern unangemessen erscheinen, die sich eher in der diffusen Rolle der Fürsorglichkeit sehen. Andere Klienten mögen sich missbräuchlich täuschend Hilfe zu verschaffen wissen. Dies stellt die Bürokratie vor das Problem, den Fall des Missbrauchs von dem der tatsächlich vorliegenden Hilfebedürftigkeit zu unterscheiden.

Welche Folgen zeitigt das Handlungsproblem nun in der alltäglichen Praxis der Verwaltungsbediensteten? In unserer Untersuchung haben wir uns vollständig auf die Analyse von Interviews verlassen. Darüber hinaus dienten die Interviews zugleich auch der Überprüfung der Hypothese, dass der angedeutete Strukturkonflikt das Grundproblem für das Handeln der einzelnen Bediensteten darstellt. Dies bezieht sich nicht unbedingt auf deren Selbstbild, ist aber objektiv für deren Praxis bestimmend. Gründe, die die Bediensteten selbst eher in der Überlastung durch zu hohe Fallzahlen oder in schlechten Arbeitsbedingungen sehen, erscheinen uns im Verhältnis dazu eher zweitrangig.

VI Fallanalysen

1 Vorgehen bei der Untersuchung

Die hier dargestellte Untersuchung fand im Rahmen der oben erwähnten Ausbildung an der VFH statt. Am Ende des Studiums sollen die bisher erworbenen Kenntnisse in einem meist praxisnahen Projekt fächerübergreifend angewandt werden. Ziel dieses Projektes war es einerseits, mehr über den Arbeitsalltag und die Arbeitsorientierungen der Bediensteten in sozialen Ämtern zu erfahren. Dass die meisten Absolventinnen und Absolventen zunächst in diesem Arbeitsbereich eingesetzt werden, steht häufig bereits lange vor der mündlichen Abschlussprüfung fest. Die sozialen Ämter weisen die höchste Fluktuationsrate auf. Hier ist der größte Ersatzbedarf, und angesichts knapper Stellen weigert sich in der Regel kein Examenskandidat mehr, eine solche Stelle anzunehmen. Offen war, ob es gelingen würde, das zweite, eher heimliche Lernziel zu verwirklichen, den Studierenden durch die wissenschaftliche Beschäftigung mit dem zukünftigen Arbeitsfeld eine andere Perspektive als die der einweisenden älteren Kolleginnen und Kollegen zu eröffnen, und somit vielleicht in einer neuen Weise auf den bevorstehenden Eintritt in den Beruf vorzubereiten.

Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer des Projekts[1] führte ein ausführliches, unstandardisiertes Interview, das, so gut es ging, den Charakter eines lebendigen und freien Gespräches tragen sollte (vgl. Anhang). Auf die Methode der objektiven Hermeneutik und die damit verbundene Fragetechnik, sowie die Bedeutung des Interviewbeginns, insbesondere der Eröffnungsfrage und der Rahmenbedingungen des Interviews wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in ersten Sitzungen umfassend vorbereitet. Hier kam es auch darauf an, Ängste vor der ungewohnten Interviewsituation auszuräumen, bereits gemachte

---

[1] Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Projektes waren: Sascha Bastian, Kerstin Eisenkolb, Mirko Fischer, Silke Hohmann, Corinna Mahder, Silke Meyer, Bettina Neugebauer, Stefanie Paulus, Michaela Pontow, Michael Schütz, Kerstin Sinsel, Kerstin Stamm, Michael Trzeciak, Klaus-Peter Wagner, Patricia Weber, Hilda Welther. Ihnen allen sei für gründliche Interviews und engagierte Diskussion derselben herzlich gedankt.
In einem weiteren Seminar wirkten an der Textanalyse mit: Johanna Bauer, Christina Eckert, Mathias Jäger, Andreas Minnert, Heiko Dienstbühl, Yvonne Körner und Martina John. Auch ihnen sei für viele Anregungen an dieser Stelle gedankt.
Insbesondere danken die Autoren den Interviewpartnerinnen und -partnern, die ihre persönlichen Erfahrungen und Gedanken mitteilten und ihre Zeit zur Verfügung stellten.

Erfahrungen aus den Praktikaphasen in den Ämtern zu systematisieren und so auf die zentrale Problematik hinzuführen. Auch sollte eine möglichst einheitliche Durchführung und Verschriftung der Interviews durch eine gründliche Einweisung gewährleistet werden. Die Interviews wurden in ganz Hessen durchgeführt, meist an den Wohnorten der Studentinnen und Studenten.

Obwohl die Interviews absichtlich ohne Frageleitfaden geführt werden sollten, wurde eine in den Vorbereitungsveranstaltungen gemeinsam erarbeitete Einstiegsfrage von fast allen verwendet:

> „Also, ich bin ja demnächst in einer ähnlichen Lage wie Sie und deshalb interessiere ich mich für die Schwierigkeiten wie für die angenehmen Seiten, die der Kontakt mit dem Publikum so mit sich bringt. Können Sie mir zunächst einen Fall schildern, der Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?"

Die meisten Interviewees, die von den Studierenden selbst ausgewählt waren, aber ihnen nicht persönlich bekannt sein durften, antworteten meist sehr ausführlich und bereitwillig. Die meisten Interviews dauerten ungefähr eine Stunde. Die Antworten wurden mit Tonbandgeräten aufgenommen und anschließend wortwörtlich verschriftet. Die Aufzeichnungen ergaben Texte von meist über 20-30 Seiten, die in mehreren Gruppensitzungen ausführlich diskutiert und interpretiert wurden.

Diese Interpretationen sind die Grundlage der im Folgenden dargestellten Fallanalysen. Von den durchgeführten Interviews wurden alle in die Analyse einbezogen, außer drei Fällen. Bei diesen handelte es sich um zwei Bedienstete, die als Führungskräfte nicht (mehr) unmittelbar mit den Hilfeempfängern in Berührung kommen und um einen ausländischen Bediensteten, der ebenfalls einen anderen Aufgabenbereich hatte.

2 Zur objektiv-hermeneutischen Analyse von Interviews[2]

Die objektive Hermeneutik ist eine allgemeine sozialwissenschaftliche Methode. Einerseits ist sie in einer ausführlichen, konstitutionstheoretisch-methodologischen Begründung verankert; andererseits besteht sie aus einer Kunstlehre für die Forschungspraxis, die die je konkret angemessene Umsetzung der methodischen Postulate sichert, da sie nicht schlicht im Sinne einer deduktiv-nomologischen Messtheorie operationalisiert werden kann.[3]

---

[2] Dieses Verfahren wurde von Ulrich Oevermann entwickelt und in vielen Veröffentlichungen theoretisch begründet. Zur Technik der Interpretation vgl. Wernet 2000.

[3] Vgl. hierzu und zu diesem Abschnitt überhaupt: Oevermann 1993b, 248-269.

Im Folgenden werden wir nicht die für die Sozialwissenschaften grundlegende – wenngleich in ihnen auch umstrittene – methodologische und konstitutionstheoretische Begründung der objektiven Hermeneutik darlegen. Vielmehr geht es hier lediglich darum, die zum Verständnis des Vorgehens in den hier vorgelegten Analysen erforderlichen Aspekte der Methode darzustellen.

Eine wichtige methodologische Differenz zu den gängigen anderen Verfahren der sinnverstehenden Wissenschaften bedarf allerdings der Erwähnung: Die objektive Hermeneutik begründet ihren Namen unter anderem darin, dass sie nicht von subjektiv gemeintem Sinn ihren Ausgang nimmt, sondern ihren Gegenstand in den Bedeutungsstrukturen von Handlungen und Äußerungen findet, die objektiv durch Regeln hervorgebracht werden. Das bedeutet zugleich, dass in Aussagen über Handlungen nicht die Personen als solche im Vordergrund stehen, denen diese Handlungen verantwortlich zugerechnet werden. Damit ist auch klar, dass die Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Analysen, nämlich wissenschaftliche Äußerungen über die Bedeutung von Handlungen, niemals mit praktischen Bewertungen der beteiligten Personen verwechselt werden dürfen, auch wenn in den abkürzenden Formulierungen der Darstellung dies hier und da so klingen mag.[4] Wenn soeben von Regeln gesprochen wurde, denen das Handeln folgt, so muss dies für das Verständnis des methodischen Vorgehens noch in einem Punkt näher erläutert werden. Alles Handeln ist sequenziell strukturiert und die sequenziellen Abläufe sind wie folgt zu verstehen: Auf der einen Seite stehen die Regeln als so genannte Erzeugungsparameter, die mögliche Handlungsanschlüsse und ihre Bedeutung objektiv festlegen. Um ein Beispiel zu geben: Wenn man in einem Zugabteil sitzt und wird von einem zugestiegenen Reisenden beim Eintritt in das Abteil begrüßt, so sind die Anschlussmöglichkeiten eindeutig objektiv festgelegt. Man kann entweder zurückgrüßen oder aber die Antwort unterlassen. Im ersten Fall hat man damit die Eröffnung eines gemeinsamen Handlungsraumes bestätigt. Sollte man nun ungestört in seinem Buch weiterlesen wollen, so muss man selbst deutlich machen, dass man nicht über das Wetter reden will, falls der Zugestiegene ein solches Gespräch beginnen sollte. Im zweiten Fall hat man die Eröffnung eines gemeinsamen Handlungsraumes verweigert. Nun müsste der Zugestiegene einen zweiten Versuch starten, sollte er trotz der ersten Ablehnung das Gespräch begin-

[4] Die in der objektiven Hermeneutik zu beherzigende so genannte „Sparsamkeitsregel“ stellt sicher, dass bis auf den unabweisbaren Beweis des Gegenteils von der Vernünftigkeit der Subjekte ausgegangen wird. Auch eine objektive Unvernünftigkeit des Subjekts wird als das Maß an Vernünftigkeit betrachtet, das diesem Subjekt mit seiner konkreten Lebensgeschichte möglich war (vgl. die Definition von Krankheit, Oevermann 1996b, 127).

nen wollen. Die objektive Realität der Folgen kann auch daran bemessen werden, dass man sich im ersten Fall, auch wenn kein weiteres Gespräch während der Reise stattgefunden haben sollte, beim Aussteigen wie selbstverständlich verabschieden würde; im zweiten Fall nicht.

Implizit wurde in dem Beispiel nun auch schon der andere an der sequenziellen Entfaltung von Handlungen beteiligte Parameter erwähnt: die Handlungsinstanz, die aus den durch Regeln eröffneten Möglichkeiten, eine – und damit zugleich ihre Folgen – auswählt und die andere mit ihren Folgen ausschließt. Methodologisch gesprochen, handelt es sich hier um den Auswahlparameter.

Bezogen auf ein Interview sind also z. B. mit der ersten Frage durch Regeln (Erzeugungsparameter) erzeugte Anschlussmöglichkeiten gegeben, aus denen nun der Interviewee (Auswahlparameter) eine auswählt. Konkret: Die oben erwähnte Eingangsfrage unserer Untersuchung eröffnet dem Interviewee zum einen die Möglichkeit, sich entweder auf die Schwierigkeiten oder auf die angenehmen Seiten der Berufstätigkeit zu beziehen; zum anderen ist mit der Frage nach einem konkreten Fall die Anschlussmöglichkeit einer Erzählung vorgegeben. Ob nun der Interviewee mit einer positiven oder mit einer negativen Erfahrung beginnt, und ob er tatsächlich mit einer konkreten Fallgeschichte oder einem konkreten Erfahrungsbericht oder vielleicht, die Relevanzregel[5] verletzend[6], doch mit einer abstrakten Zuordnung beginnt, sagt schon sehr viel über seine Einschätzungen und seinen Bezug zu seiner Tätigkeit aus.

Die Sequenzanalyse, der die verschrifteten Interviews unterzogen werden, macht das Kernstück der Verfahren der objektiven Hermeneutik aus. Sie folgt genau der Folge von Eröffnungen und mit Ausschlüssen verbundenen Auswahlen, die durch Fragen der Interviewer und die darauf reagierenden Antworten der Interviewees in den Interviewtexten dokumentiert sind. Die Sequenzanalyse bildet auf der Folie der zunächst abstrakt entworfenen möglichen Anschlüsse den tatsächlich erfolgten ab und kann so die Bedeutung dieser Auswahl für die Bestimmung der Individualität des Falles, die sich in den tatsächlich ausgewählten Antworthandlungen ausdrückt, nutzen. Die Typik der aufeinanderfolgenden

5 Die allgemeine Relevanzregel besagt, dass alle Äußerungen eines Gesprächs in Bezug auf die eingeführte Thematik – hier: konkreter Fall – bezogen sind.

6 Hier sei noch ein weiterer methodologischer Hinweis gegeben: Natürlich kann ein Handelnder, der Regeln folgt, jederzeit von diesen Regeln abweichen – dies unterscheidet Regeln von Naturgesetzen. Doch ist noch die Bedeutung der Abweichung durch die Erzeugungsregeln mit bestimmt. In unserem Fall eben würde die Antwort mit einer abstrakten Klassifikation eine Verweigerung der konkreten Erzählung bedeuten, die auf verschiedene Weise motiviert sein könnte (vgl. hierzu die Interviewanalysen selbst).

verschiedenen Auswahlen charakterisiert den Fall, lässt sich als dessen Gesetzlichkeit bestimmen.

Dies ist erst möglich, wenn *nicht* das Wissen, das man aus anderen Quellen schon über den Fall hat, zur Gewinnung vor allem aber nicht zum Ausschluss von Lesarten, d. h. zur Entfaltung der Folie der möglichen Anschlüsse benutzt wird. Um das obige Beispiel heranzuziehen: Nur wenn ich nicht von vornherein mein Wissen über die im Abteil sitzende Person (z. B. dass sie ein höflicher Mensch ist) benutze, kann ich methodisch gesichert und nicht-zirkulär darauf schließen, indem ich mir zunächst alle Bedeutungen des möglichen Zurückgrüßen vor Augen führe, und erst dann prüfe, ob die Person tatsächlich zurückgegrüßt hat.

Wie sieht nun die Anwendung der angedeuteten Prinzipien bei der Auswertung von Interviews aus?[7] Gleich welcher Text zu analysieren ist, muss die Auswertung mit der Beantwortung der Frage nach der Interaktions-Einbettung und der Frage nach der Fallstruktur beginnen, denn diese eröffnet von vornherein bestimmte Handlungsoptionen und schließt andere aus.

Die *Interaktions-Einbettung* bei einem Interview kann knapp dadurch charakterisiert werden, dass entweder der Interviewer über eine bestimmte Sache informiert werden möchte – hier handelt es sich um ein Experten-Interview – oder der Interviewee selbst als ganze Person thematisch ist, weil in ihm vermutlich exemplarisch Erfahrungen verkörpert sind, um deren Rekonstruktion es geht – hier handelt es sich um ein biographisches Interview. In der Regel sind Interviews Mischformen, in denen jeweils einer der beiden genannten Aspekte vorherrscht.

Des Weiteren ist ein Interview natürlich eine spezifische Form des Gesprächs, für das, je nach Ausprägung in unterschiedlicher Weise, die in jedem Gespräch geltenden Regeln, z. B. die Relevanzregel für Fragen, gültig sind. Verletzungen derselben durch den Interviewer, zu denen er beispielsweise durch das Forschungssetting verführt wird, führen zu Irritationen, die dann nicht dem Interviewee zugerechnet werden dürfen. Die Verletzung der Relevanzregel etwa, d. h. z. B. die Frage nach einem Wissen, über das der Interviewer trivialer- oder bekannterweise verfügt, wirkt dann als in der Regel unangemessene Kontrollfrage. Bei einem biographischen Interview tritt ein weiteres Problem hinzu: das der Anonymitätssicherung oder der Sicherung praktischer Distanz. Der Interviewee muss natürlich sicher sein, dass ihm aus dem, was er dem Interviewer anvertraut, keine Nachteile erwachsen.[8]

---

7 Verschiedene Details werden bei der Analyse der Interviews selbst erläutert werden.

8 In unserem konkreten Fall haben diese beiden Aspekte dazu geführt, die Projektteilnehmer zu bitten, Personen zu interviewen, die sie nicht kennen.

Zur Frage der *Fallstruktur* sei angemerkt, dass nach dem oben Ausgeführten für die Auswertung vor allem interessant war, wie die einzelnen Interviewees mit dem genannten Strukturproblem der persönlichen Begegnung mit den hilfesuchenden Bürgerinnen und Bürgern umgehen. Das heißt rekonstruiert werden müssen problembezogene typische Handlungsweisen, die vermutlich auf der Ebene der Habitusformationen[9] motiviert sind. Zur Bestimmung dieser typischen Handlungsweisen wurden diejenigen der Interviewees exemplarisch rekonstruiert.[10] Im methodischen Schritt, der *Strukturgeneralisierung*[11], werden im Gegensatz zur empirischen Generalisierung,[12] die im Einzelfall wirkenden realen allgemeinen Gesetzlichkeiten rekonstruiert: „Eine Fallrekonstruktion ist als Strukturgeneralisierung immer eine genuine, ursprüngliche Typusbestimmung."[13]

Was bedeutet das für die detaillierte Sequenzanalyse der Interviews? Wir explizieren stets zunächst die objektive Bedeutung der einzelnen Interviewäußerungen, ohne dass wir hierzu anderes Wissen in Anschlag bringen, als einerseits die Regeln, die die Bedeutung der Äußerungen auch in der Realität hervorbringen, und andererseits das, was wir aus der bisherigen Analyse des gleichen Falles gewonnen haben. Über die genannten Regeln verfügen wir als Subjekte, die in die gleiche Sprache wie die Interviewees – und in Sprache und Sozialität überhaupt – einsozialisiert sind. Wenn wir uns über die Bedeutung einer Sequenzstelle und über die Anschlussmöglichkeiten klar geworden sind, schauen wir, was der Interviewee tatsächlich angeschlossen hat. Daraus rekonstruieren wir Schritt für Schritt die Typik seines Handelns und gewinnen so die Struktur seines Handelns, die Fallstrukturgesetzlichkeit, die das Handeln in seiner Typik hervorbringt.

Wie oben bereits erwähnt, werden dabei noch verschiedene Prinzipien der Kunstlehre der objektiven Hermeneutik in Anschlag gebracht. Hiervon sei nur eines nochmals erwähnt: die so genannte Sparsamkeits-

9 Vgl. oben die Anmerkungen zum Habitusbegriff.

10 Dabei sei noch eine allgemeine Bemerkung zum Verhältnis von *type* und *token* einerseits, von *Idealtypus* und *Realtypus* andererseits angeführt. In der objektiven Hermeneutik wird aus methodologischen und konstitutionstheoretischen Gründen davon ausgegangen, dass diese Unterscheidungen rein analytische sind, die aber keinesfalls methodologische – oder gar ontologische Geltung beanspruchen können. Ein Idealtypus, der nicht als Realtypus in der sozialen Realität material wirkt, ist ein bloßes Konstrukt, das allenfalls mit einer nominalistischen Position in der Wissenschaftstheorie vereinbar ist, die sich aber wie jeglicher Konstruktivismus nicht halten lässt. Wenn das zutrifft, dann muss der Realtypus im einzelnen Fall wirken und folglich am Einzelfall rekonstruierbar sein; darüber hinaus wird das Vorliegen eines Typus auch nicht an eine bestimmte Anzahl von Vorkommnissen gebunden.

11 Vgl. Oevermann 1981.

12 Oevermann 1996a, 13-19.

13 Ebd., 15.

regel. Diese besagt, dass erst dann mit der Unterstellung von Irrationalität und Unvernunft gearbeitet werden darf, wenn bei der Analyse eines Handlungsablaufs alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft sind, dessen Sinnstrukturiertheit mit der beobachtbaren Realität in Übereinstimmung zu bringen. Wenn also nach der Rekonstruktion der Bedeutungsstruktur des untersuchten Handelns dieses auf der Ebene der ihm immanenten konkreten Vernünftigkeit – gemessen an den konkreten Handlungsbedingungen und an dem jeweiligen objektiv gegebenen Handlungsproblem – in den Blick kommt, wird so das Maß der praktischen Vernunft eines konkreten Handelns aus diesem Handeln selbst entnommen.[14] Damit wird deutlich, dass nicht ein äußerer Wertmaßstab an das Handeln der hier untersuchten Interviewees herangetragen wird. Vielmehr wird dieses selbst an der konkreten Lösung des bestimmten Handlungsproblems bemessen, was bedeutet, dass den objektiven Schwierigkeiten Rechnung getragen wird.

In den erhobenen Interviews haben wir häufig ein sachangemessenes Handeln gefunden, das wir in seinen Komponenten und habituellen Voraussetzungen bestimmen konnten. Dort, wo wir eine objektive Sachunangemessenheit konstatieren mussten, konnten wir zugleich, gemäß dem soeben zur Sparsamkeitsregel Ausgeführten, die Gründe für diese Unangemessenheit in der Sache selbst bestimmen; die wertende Zurechnung der Unangemessenheit als persönliche Verfehlung – dies sei noch einmal erwähnt – sollte hierbei vermieden werden.

Zur folgenden Darstellung der Analysen sei angemerkt, dass wir aus Platzgründen darauf verzichten mussten, die Interviews vollständig abzudrucken. Es ist methodisch nicht notwendig, die gesamten Interviewtexte feinanalytisch zu interpretieren, weil sich eine markante Fallstrukturhypothese stets schon nach der Analyse der Eingangssequenz formulieren ließ. Hat man diese Hypothese formuliert, kann man in der Regel die restlichen Teile des Interviews schneller daraufhin durchgehen, inwiefern sich in ihnen Stellen finden lassen, die diese Hypothese bestätigen oder widerlegen. Bestünde die Möglichkeit, das Interview im Anhang vollständig zu dokumentieren, bräuchte man sich in der Darstellung der Analyse nur auf das Zitieren derjenigen Stellen zu beschränken, die für die Formulierung und Überprüfung der Fallstrukturhypothese relevant waren. Weil eine vollständige Dokumentation der Interviews nicht möglich war, haben wir uns dazu entschlossen, in der Darstellung der Analyse selbst über das für die Begründung der Hypothesen Notwendige hinaus, weitere Interviewstellen reichhaltig zu zitieren, auch wenn die angeführten Stellen, der Hypothese nichts mehr hinzufügen und deshalb nicht mehr oder nur eingeschränkt interpretiert

[14] Vgl. hierzu Oevermann 1988, 36.

werden. Wo die Interviewees zu bestimmten Themen Instruktives beitragen, haben wir diese eher illustrativen Interviewstellen in einem schattierten Kasten hervorgehoben und mit einer Überschrift versehen. Dadurch bleibt ein umfassenderes Bild des Interviews gesichert und die Darstellung bietet Sequenzstellen, die im Rahmen der Ausbildung für Interpretationen geeignet sind. Die Sequenzfolge wurde dabei eingehalten.

Darüber hinaus muss noch auf einen Punkt im Vorgehen der Untersuchung aufmerksam gemacht werden. Es hat sich bewährt, bei Untersuchungen mit der Methode der objektiven Hermeneutik die Interviews nicht alle auf einmal zu führen, sondern die Interviewpartner nach und nach auf Grundlage bereits durchgeführter Analysen auszuwählen, so dass jede typologische Bestimmung dazu verwendet werden kann, eine Kontrastfolie zu formulieren, nach der weitere Interviewpartner ausgewählt werden. Dieses Verfahren konnte hier keine Anwendung finden, weil, wie schon erwähnt, das Interviewmaterial im Rahmen eines Seminars erhoben wurde und so vollständig vorlag, bevor die Analyse begonnen wurde. Die Kontrastivität musste innerhalb des bereits vorliegenden Materials herausgearbeitet werden.

3 Die verschiedenen Bewältigungsformen des Handlungsproblems

Bei den von uns analysierten Interviews handelte es sich um zwölf Personen, die zum Zeitpunkt der Interviews[15] in unterschiedlichen sozialen Ämtern tätig waren. Die Interviewpartnerinnen und -partner (Interviewees) waren unterschiedlich lange im sozialen Bereich tätig. Das Alter lag zwischen 21-47 Jahre, es waren sechs Frauen und ebenso viele Männer. Die Dienstorte waren über Hessen verstreut. Es gibt Personen, die in ganz kleinen, ländlichen Kommunen arbeiten und es gibt Vertreterinnen und Vertreter der Großstädte.

Da wir von der These ausgehen, dass der Schlüssel zum Verständnis der Schwierigkeiten des Personals in sozialen Ämtern vor allem in den individuellen Bewältigungsstrategien des Handlungsproblems und weniger in organisatorischen Rahmenbedingungen zu suchen ist, haben wir uns auf diesen Focus auch bei den Interviews beschränkt. Nur durch gelegentliche Bemerkungen der Interviewees wurden an manchen Stellen die Rahmenbedingungen, die Führungs-, Organisations-, oder Gruppensituation gestreift. Die familiäre Situation wurde nur von eini-

[15] Die Interviews wurden alle im Dezember 1995 und Januar 1996 durchgeführt und verschriftet.

gen der Gesprächspartnerinnen angedeutet und von uns nicht systematisch erhoben.

Wir können aufgrund der hermeneutischen Analyse der einzelnen Interviews im Wesentlichen vier typische Bewältigungsformen analytisch unterscheiden. Wenn auch im konkreten Einzelfall immer mehrere Bewältigungsarten kombiniert vorzufinden sind, überwiegt in jedem Fall eine Bewältigungsform.

„Professionalisierte" Bearbeitungsformen zeichnen sich dadurch aus, dass sie die beiden Seiten des Handlungsproblems gut verbinden können und in der Bearbeitung sich den Problemen der Klienten ebenso öffnen wie die routinehaften Regeln anwenden. Wo die Balance nicht gelingt, überwiegen entweder die *Orientierung an klassischen Kontroll- und Erziehungsmustern* oder die *Orientierung an bürokratischen Regeln* und den Regeln der Organisation. Dies kann Folgen bis hin zu *Distanzierung, Abwehr und Abwertung der Klienten* sowie Rückzug aus dem beruflichen Engagement haben. Hierbei kommt es zu Problemen, die, wie wir aufzeigen werden, nicht nur die Klientinnen und Klienten, sondern auch die Bediensteten selbst beeinträchtigen können.

Zu den folgenden Interviewzitaten sei noch angemerkt, dass die Tonbänder nach Maßgabe[16] wortwörtlich verschriftet worden sind, wobei sich allerdings unterschiedliche Praktiken in der Notation nicht vermeiden ließen. Die Texte sind wörtlich so zitiert, wie sie durch die Interviewer vorgelegt wurden, d. h. auf eine Anpassung hinsichtlich Orthographie, Notation und Zeichensetzung etc. durch die Autoren wurde verzichtet, weil die entsprechenden Korrekturen nur von den Verschriftern und Verschrifterinnen selbst hätte vorgenommen werden können, ohne eine Entstellung des Protokolls zur Folge zu haben.

Die Sequenz ist immer zunächst fortlaufend zitiert und wird erst im Fortgang der Interpretation selektiv, wenn eine ausreichende Gestalt des beruflichen Habitus bestimmt werden konnte. Es wird immer die Interviewsequenz dem Interpretationstext direkt vorangestellt. Sofern dadurch künstliche Unterbrechungen im Textfluss entstehen, ist durch „>>" markiert, dass im ursprünglichen Interviewtext keine Zäsur vorkommt. In den kursiv gesetzten Kästen befinden sich zusätzlich illustrierende Textstellen aus den jeweiligen Interviews.

Alle Namen der Interviewee sind fiktional, Orts- und Amtsangaben durch „XXX" maskiert.

16 Siehe Anhang.

Herr Anger: „Video mit mit Mikrowelle ... dat sin halt ewe Sachen die gibts net...“

Herr Anger, ein etwa 40-jähriger Sachgebietsleiter, ist in einem Sozialamt tätig, wo er für die Sicherung des Lebensunterhalts von Ausländern zuständig ist. Da er es mit relativ hohen Fallzahlen, die u. a. auch daraus resultieren, dass, anders als beim „normalen“ Sozialamt, für jede Person – nicht nur für jede Familie – eine eigene Akte geführt werden muss, und mit sprachlicher wie kultureller Differenz zu tun hat, kann man sagen, dass objektiv eine relativ hohe Arbeitsbelastung gegeben ist.

> I. 1: Welche Vorstellung hatten sie denn' als sie sich für eine Stelle hier in dem Amt hier beworben hatten? Über die Aufgaben oder den Inhalt der Tätigkeit

Es wird nach der „Vorstellung“ gefragt, die Herr Anger vor Antritt seiner Stelle hatte; d. h. latent ist hier der berüchtigte Praxisschock thematisch, denn nur wenn die Vorstellung mit der Realität verglichen wird, wird die Frage relevant. Vor dem Hintergrund der zu unterstellenden objektiven Arbeitsbelastung ist dies eine sehr anregende Frage. Des Weiteren wird unterstellt, dass der Interviewee sich auf die Stelle selbst beworben hat. Dies bedeutet, dass der Interviewer über die Information, dass der Interviewee sich freiwillig beworben hat, verfügt und dass dies geteiltes Wissen ist. Die Spezifizierung der nachgefragten Vorstellung als auf „die Aufgaben oder den Inhalt der Tätigkeit“ bezogen, führt ins Zentrum der Fallstruktur.

> A. 1: (Grummel) >>

Dass der Interviewer den nonverbalen Äußerungsbeginn des Interviewees verschriftet hat, zeigt, dass er die lautliche Äußerung für auffällig hielt. Es handelt sich im Prinzip um ein hörbares Nachdenken, das zeigt: Zum einen benötigt Herr Anger Zeit, sich die für die Antwort relevanten Aspekte in Erinnerung zu rufen, zum anderen tut er dies in einer unauffälligen Weise, nicht künstlich Geistesgegenwart suggerierend. Ohne hier schon eine explizite Hypothese über den Fall formulieren zu können, kann doch schon ausgeschlossen werden, dass Herr Anger in der Regel unsicher oder – was nur eine Kehrseite davon wäre – prätentiös auftritt.

> A. 1: >> Ja gut >>

Nach kurzem Überlegen hat Herr Anger eine Erzählung parat. Zumindest weiß er, wie er beginnen soll. Die konkrete Formulierung enthält aber auch zugleich eine Entgegensetzung. Nachdem wir die pragmatische Bedeutung und die Implikationen der Frage bestimmt haben, müs-

sen wir annehmen, dass die Unterstellung sich auf die dort latent enthaltene Diskrepanz zwischen „Vorstellung“ und Realität bezieht.

A. 1: >> mer hat ja als als Lehrling >>

Herr Anger spricht im Dialekt, was zu dem gerade Ausgeführten passt. Obwohl der Interviewer fremd und – als Forscher – tendenziell als Vertreter der Öffentlichkeit auftritt, in der die Norm der Hochsprachlichkeit gilt, bemüht er sich nicht, diese Form der Distanzwahrung zu erfüllen. Die Beziehung zu seinem Gesprächspartner wird damit der alltäglichen Praxis angeglichen; dass der Interviewer damit auch als Kollege angesprochen wird, der er ja im Prinzip auch ist, verweist auf eine vergemeinschaftete Kollegenschaft. Salopp formuliert zeigt Herr Anger eine Haltung, in der es keine Fremden gibt, vor denen man Respekt haben muss, oder die man sich vom Leib halten muss, sondern nur ‚Leute wie du und ich‘. Bezogen auf die dienstliche Tätigkeit kann dies zum einen den Vorteil haben, dass die Klienten auf der Ebene ihrer praktischen Probleme angesprochen und ernstgenommen werden; zum anderen kann es den Nachteil haben, dass sie in ihrer Fremdheit nicht anerkannt, sondern dem Alltagsmuster von Herrn Anger mit seinen Normen subsumiert werden.

Dass man als Lehrling Vorstellungen hat, die mit der Realität nicht ohne weiteres übereinstimmen, scheint, so die Implikation der Äußerung, generell angenommen werden zu können. Damit ist die Diskrepanz als real akzeptiert und man kann nun erwarten, dass er sie im Folgenden zum Thema macht. Allerdings ist auch schon klar, dass es nicht eine resignative Haltung sein wird, in der dies geschieht. Es spricht ein erfahrener Bediensteter, der beides: die den Erwartungen nicht entsprechende Realität und die naiven Vorstellungen, akzeptieren kann.

A. 1: >> ich hab ja angefange als Lehrling' >>

Das „ja“ markiert den Einschub (bis auf weiteres muss die Unterbrechung als ein solcher interpretiert werden) als Begründung. Damit macht Herr Anger deutlich, dass er nicht ein Klischee (der unerfahrene, naive Lehrling vs. der erfahrene alte Hase) anwendet, sondern aus Erfahrung spricht.

A. 1: >> praktisch dann diese ganzen Lehrgänge durchgezogen' (1) >>

Der Satz wird an der Unterbrechungsstelle fortgesetzt, wobei nicht die Vorstellungen eines Lehrlings direkt berichtet werden, sondern eine Erzählung, die vor dem Hintergrund der Frage dazu dienen muss, die Vorstellungen zu erklären. Dass Herr Anger sagt, man habe die „Lehr-

gänge durchgezogen" lässt sein saloppes, distanziertes Verhältnis zur Ausbildung deutlich werden.

> A. 1: >> da hat mer ja schon Einblick gehabt, aufgrund seiner Ausbildung in die in den Abteilungen die man durchgelaufen hat (1) >>

Nun zeigt sich, dass die Implikation der Frage zwar aufgenommen, aber doch nicht akzeptiert wird: da man als Lehrling Einblick hatte, war die Diskrepanz gerade nicht so groß. (Vielleicht anders als es Herr Anger von dem studierenden Interviewer annimmt.) Dass er hier mit der Satzkonstruktion durcheinander gerät, zeigt, dass elaborierter sprachlicher Ausdruck nicht zu seinen Stärken gehört – aber auch nicht zu seinem Anliegen. Dieser Habitus steht in direktem Kontrast zu sprachlichen Selbstdarstellungsbemühungen, die wir bei anderen Interviewees gefunden haben (vgl. Herr Rody Kap. 5.3.7). Der Ausdruck „durchgelaufen" (im Gegensatz zu ‚durchlaufen') macht in noch stärkerem Maße das distanzierte Verhältnis zur Ausbildung deutlich und offenbart auch das Motiv: es ging nicht schnell genug. Herr Anger ist ein Praktiker, der ohne Umschweife an die Arbeit gehen möchte, ohne sich lange mit Ausbildung – vor allem mit praxisfernen Lehrgängen – aufzuhalten.

> A. 1: >> un da hat mer ja doch festgestellt wo seine Neigungen' <u>hintendieren</u>' >>

Die Wendung „ja doch" hat eine entgegensetzende Funktion, die in Verbindung mit dem generalisierenden ‚man' zeigt, dass Herr Anger deutlich machen möchte, dass seine „Vorstellung" realitätshaltig war. Die Stimmhebung hinter „Neigungen" und die Betonung von „<u>hintendieren</u>" indizieren, dass er nach dem richtigen Verb sucht. Dass Neigungen angeboren sind und immer schon irgendwo ‚liegen', was die gängige Formulierung ist, will er nicht sagen. Offensichtlich ist die Bestimmbarkeit der Neigungen durch die Erfahrung während der Ausbildung das, was Herr Anger in den Vordergrund stellen möchte; wiederum also die Realitätshaltigkeit. Damit ist klar, dass er nicht nur – was oben bereits herausgestellt werden konnte – nicht resignativ die Diskrepanz zwischen naiver „Vorstellung" und ernüchternder Realität thematisiert, sondern dass es für ihn – wegen der von vornherein vorhandenen Verknüpfung von Neigung und Realität – eine wesentliche Diskrepanz gar nicht gibt.

> A. 1: >> und da hat mer sich ja auch schon gleich von Anfang an gesacht ich will also auf so ein Amt' wo viel mit Publikum zu tun ist. >>

In der Sequenz seiner Erzählung geht Herr Anger nun von der Ebene des generalisierenden ‚man' zu seiner persönlichen Perspektive über; die Trennung zwischen beiden ist nicht markiert. Die eigene Perspektive wird in eine generelle Situationseinschätzung eingefügt. Darin ist ent-

halten, dass er davon ausgeht, dass alle es so machten oder zumindest machen konnten wie er: erfahrungs- *und* neigungsgebundene Entscheidung bezüglich der Wahl der Stelle.

Dass Anger die Entscheidung als eine für alle selbstverständliche darstellt (‚man hat sich gesagt'), zeigt wieder eine traditionale Vergemeinschaftungsorientierung, auf die wir oben schon gestoßen waren.

Was ist nun der Inhalt dieser Entscheidung? Herr Anger möchte viel mit Publikum zu tun haben. Kontrastiert man seine Formulierung mit der Formulierung ‚mit Menschen zu tun', so wird deutlich, dass bei ihm nicht ein abstraktes Helfen und Begegnen das Motiv war. Andererseits ist eine angemessene, konkrete Bezeichnung für die Tätigkeit und für die ‚Klientel' nicht eingeführt, so dass man vermuten darf, dass es ihm wirklich auf diesen konkreten Umgang mit der ‚Klientel' ankommt. Zugleich, so kann man hier vermuten, ist er von hohen Fallzahlen nicht zu schrecken.

> A. 1: >> Also net beispielsweise Rechnungsprüfungsamt oder oder Kämmerei oder sonst irgend wie wat wo mer nix mit Publikum mit Leuten arbeiten dat war schon eh mein Wunsch, >>

Der Kontrast, den Herr Anger aufmacht, macht deutlich, dass er nicht der sein Handeln auf Verwaltungsrationalität reduzierende Bürokrat ist; die Bezeichnung „Publikum" liegt noch ganz in der bürokratischen Perspektive: eine abstrakte Kategorie, die er nicht zu Ende führt. Die Formulierung, die Herr Anger dann für die von ihm gewünschte Tätigkeit findet, hebt noch einmal zusätzlich den konkret praktischen Zugang hervor: Leute sind konkrete Personen, ohne dass sie zu ‚Menschen' überhöht würden, wie wir es bei anderen Interviewpartnern (z. B. Herrn Rody) finden.

Dass Herr Anger den Wunsch hatte, „mit Leuten [zu] arbeiten", ist eine gute Voraussetzung für gelingende Berufsarbeit in diesem Tätigkeitsfeld. Generell ist natürlich derjenige bei der Bewältigung seiner berufspraktischen Probleme im Vorteil, der aus eigenem Wunsch dieser Tätigkeit nachgeht. Dass Sozialamtsmitarbeiter häufig gegen ihren Wunsch auf diese Arbeitsplätze mit niedrigem Status versetzt werden, ist ein Moment der Misere der Verwaltung der Misere.

> A. 1: >> un un der is auch dann >>

Der Wunsch ist, so will Herr Anger offensichtlich sagen, in Erfüllung gegangen. Dass er dies nicht ausführt, zeigt erneut eine Bevorzugung der Beschreibung konkreter Erfahrung vor der Verwendung von Klischees. Die Sprunghaftigkeit der Erzählung scheint unmittelbar und kontextnah der Sprunghaftigkeit der Erinnerung zu folgen. Im Umgang mit den „Leuten" könnte dies zu Problemen führen, wenn Herr Anger

seine Perspektive wie selbstverständlich unterstellte und die der anderen nicht zu übernehmen in der Lage wäre.

> A. 1: >> grad als als junger Mann damals, wie man dann ausgelernt hat wars relativ günstig für mich dann >>

Die Erzählung, die ja durch den Übergang von der generalisierenden Ebene auf die persönliche des Interviewees wieder konkret geworden ist, wird lebendig fortgeführt. Angestoßen durch die Frage des Interviewers und geleitet durch die Erzählung treten ihm die Erinnerungen lebendig vor Augen.

> A. 1: >> ich kam damals is dat ja grad neu ins Leben gerufen worden' neunundsechzig kams ja überhaupt erst das Ausbildungsförderungsgesetz BAFöG >>

Ohne große Schwierigkeiten hat er direkt nach der Ausbildung offensichtlich eine Stelle im BAföG-Amt bekommen; die Leute, mit denen er dort zu tun hatte, waren Schüler und Studenten einerseits, Personen, die auf dem zweiten Bildungsweg (höhere) Schulabschlüsse anstrebten andererseits. Bei beiden ging es darum, Personen aus gering bemittelten Verhältnissen mittels Ausbildungsförderung eine weiterführende Ausbildung zu ermöglichen. Es kann davon ausgegangen werden, dass gerade bei Einrichtung dieser Möglichkeit hier noch erheblicher Beratungsbedarf bestand, so dass er hier seinen Wunsch: mit Leuten zu tun zu haben, erfüllen konnte.

> A. 1: >> und dat hatt ich ja fast zwanzig Jahre lang gemacht' >>

Mit der vollendeten Vergangenheit wechselt Herr Anger nun die Perspektive: die Ausbildung und die Tätigkeit im BAföG-Amt wird zur Vorgeschichte seiner jetzigen Tätigkeit, nach deren Beginn vom Interviewer gefragt wurde.

> A. 1: >> un da war ja dann auch so die Klientel' war ja nur verhältnismäßig paar Jahr jünger (räusper) oder auch je nachdem die auf die Uni gegangen sind' die warn dann auch schon älter zum Teil' (1) wie man selbst' un von daher hat mir dat Spaß gemacht >>

Der Umgang mit Gleichaltrigen konnte nach zwanzig Jahren nicht mehr das Motiv für den Verbleib beim BAFöG-Amt sein; ebenso dürfte mit der Routinisierung des Verfahrens der Publikumskontakt – Herr Anger spricht, sich zögerlich ein wenig distanzierend, hier nun von „Klientel" – dort generell zurückgegangen sein. Diese beiden Veränderungen müssen ihn bewegt haben, einen Wechsel anzustreben. Entweder war dies sehr schwierig, oder er ist jemand, der sich dadurch auszeichnet, einer immer ja mit Unbequemlichkeiten verbundenen Veränderung seiner Situation nicht unbedingt nachzurennen.

A. 1: >> und da muss ich natürlich dann auch saache' wie ich dann die Möglichkeit hatte' zum eigentlichen Sozialamt BAFöG gehört ja auch' in den großen Bereich Sozialamt mit dazu eh zum Sozialamt zu gehen'und wenn mer zwanzig Jahr lang BAFöG gemacht hat irgendwann stets einem ja ma oben da hat mer also wirklich kei Lust mehr, un mer hat dann schon geguckt wo könnste hingehen auf en anner Amt' aber dann auch nur wieder eins, wo mer mit Leuten' (I.: mhm) zu tun hat. >>

Die Betonung des „schon", das eine Entgegensetzung zum Ausdruck bringt, ist ein Beleg für die obige zweite Lesart: es richtet sich gegen den Einwand, warum man denn nicht den Wechsel angestrebt habe. Die Tätigkeit „mit Leuten" bleibt als konstantes Motiv der Tätigkeit erhalten, und dies ist überzeugend durch die Bestimmtheit: „aber dann auch nur wieder eins [...]". Zugleich wird durch die Stimmhebung nach „Leuten" erneut die Schwierigkeit deutlich, eine angemessene Formulierung für den Umgang mit Publikum zu finden, die Herr Anger hier, mit Bezug auf seine aktuelle Tätigkeit, durch eine die konkrete Praxis zum Ausdruck bringende Bezeichnung löst.

A. 1: >> Un un da beim Sozialamt dann hier in AAA war das damals' ne Stelle frei war' >>

Man kann nun auf der Grundlage der vorhergehend explizierten Lesart vermuten, dass sich diese Gelegenheit mit geringem Aufwand für Herrn Anger realisieren ließ:

A. 1: >> ich mußte dann von BBB nach AAA' aber ich wohne genau in der Mitte' deswegen wars von der Fahrerei her egal (I.: ja) kam mir dat sehr gelegen zumal mer auch die Kollegen gekannt hat (I.: aha) >>

Was sich sofort bestätigt; dass er die Kollegen aus dem anderen Amt kannte, verweist auf eine traditionale Freizeitkultur, in der sich die in Nachbarschaftskreisen Wohnenden in Kirchengemeinde, Vereinen und Kneipen treffen.

A. 1: >> Un also dat war also schon immer so mein Wunsch, auch is auch heut noch, obwohl man ja relativ viel zu tun hat' wenn mer manchmal sieht bei andern Ämtern gehts doch e bißche gemütlicher und ruhiger zu' aber dat wär net so mein Fall.

Das Motiv, mit Leuten zu tun haben (und dabei ruhig auch viel zu arbeiten) – man könnte es auf die Formel bringen: *keine ruhige Papierkugel schieben* – bleibt durchgängig; es ist gepaart mit einem wenig aktiven Naturell.

Betrachten wir die scheinbare Widersprüchlichkeit zwischen dem, was wir „wenig aktives Naturell" genannt haben, einerseits und dem Wunsch nach vielfältigem Umgang mit Publikum andererseits. Wenn wir die Widersprüchlichkeit richtig rekonstruiert haben und nicht unsere

Rekonstruktion selbst widersprüchlich ist, wofür es bisher keinen Anhaltspunkt gibt, so muss die analysierte Realität: die Persönlichkeit, oder besser: die Fallstruktur von Herrn Anger, selbst widersprüchlich sein. Da aber einerseits eine grundsätzlich widersprüchliche Fallstruktur nicht ohne Pathologie überleben kann, da andererseits ein Anhaltspunkt für eine solche bisher ebenfalls nicht gegeben ist, muss sich ein Habitus rekonstruieren lassen, der beide Seiten des Widerspruchs hervorbringt.

Der nun bei Herrn Anger vermutete Habitus lässt sich, ohne dass eine Synthese bereits gefunden werden könnte, vorläufig durch die drei Elemente ‚Geselligkeit', ‚Schaffertum' und ‚Gemütlichkeit' kennzeichnen. Das bedeutet, dass prognostizierbar ist, dass Herr Anger, wenn er zu wählen hätte zwischen einsamem Angeln und einem Vatertagsausflug, oder: wenn er zu wählen hätte zwischen einem ruhigen Job als Nachtwächter und einem anstrengenden Job als Wächter in einer psychiatrischen Klinik, oder schließlich: wenn er zu wählen hätte zwischen einem mit einem Umzug verbundenen Aufstieg in der Verwaltungshierarchie und dem status- und ortsmäßigen Verbleib, sich jeweils stets für das letztere entscheiden würde.

Bezogen auf seine Tätigkeit als Bediensteter im Sozialamt kann vermutet werden, dass das erste Element seines Habitus ihn im Umgang mit dem Publikum zu einem umgänglichen Beamten und dass das dritte Element ihn zu einem ruhenden Pol in der immer wieder beschriebenen Hektik des Amtes werden lässt. Das zweite Element schließlich bewahrt ihn davor, die Gemütlichkeit in Richtung eines kollegenschädigenden Phlegmatismus zu überschreiten: niemand wird ihm Arbeit abzunehmen brauchen; die hohen Fallzahlen sind für ihn kein Problem.

Nach dieser bereits weitreichenden Begründung für eine Hypothese über den beruflichen Habitus von Herrn Anger können nun selektiv Interviewstellen thematisiert werden, die diese Hypothese entweder belegen oder in Frage stellen.

> I. 8: Ja sie ham vorhin gesacht daß sie schätzen würden' wenn halt eben daß mer eben erst mal ne Zeit brauch um zu lerne den <u>Unterschied'</u> zwischen Leut bei dene halt eben nix dahinter steckt' (A: jaja) und Leut die hatt eben eh <u>tatsächlich</u> wirklich (A: jaja hilfebedürftig sind) hilfebedürftig sind. Jetzt hat mer aber erfahren halt eben' daß (1) es die relativ junge Leut im Sozialamt arbeiten auch was ich auch vom Umkreis bei mir kenne eh die frisch aus der Ausbildung grad zurück kommen? (Telefon klingelt)
>
> A. 8: <u>Schwierig</u> grad <u>in so en Job</u> reinzukommen. (I.: mhm) Einmal fehlt den ja doch bißchen die Erfahrung' und Menschenkenntnis' und da kann ich mer vorstelle' daß da so manch einer doch auch zum Teil über den Tisch gezogen wird. Grad wat sie da angesprochen ham. Denn mittlerweile wenn man so etliche Jahre da drin ist' so die alte Hase' die kenn ihre Pappenheimer die wisse genau' wenn einer kommt

und will eim bescheiße' auf gut deutsch gesacht oder obs en echte Hilfefall ist. Und dat is für die junge Leut schwierig.

I. 9: Ja und aber en Patentrezept zum Abstellen gibts da ja eigentlich net.

A. 9: Patentrezept tch wüsst ich keins. (1) Denn ich mein wenn einer en bißchen clever ist könnt ich mer vorstellen' der linkt auch noch en alten Hasen. (räusper) Dat is durchaus drin. Meine es gibt ja dat hat mer selber erlebt es gibt ja Sozialhilfeempfänger' sprich Kundschaft von uns' eh die könnt mer gleich als Sachbearbeiter einstelle, (I.: ja) die bräucht mer gar net mehr anzulerne. (lacht)

Der Interviewer thematisiert hier eine wesentliche Dimension des in Kapitel V skizzierten Handlungsproblems, nämlich die durch den Sachbearbeiter zu treffende Unterscheidung zwischen der tatsächlich vorliegenden Hilfeberechtigung und der strategisch täuschend ‚erschlichenen'. Dass diese Unterscheidung für frisch ausgebildete Mitarbeiter schwieriger zu treffen ist, als für „alte Hasen" scheint unmittelbar plausibel. Die mangelnde Unterscheidungsfähigkeit kann aber zwei unterschiedliche Gründe haben. Einerseits kann sie in einem Mangel an Kenntnis der für das spezifische Amt geltenden Normen und Vorschriften begründet sein. Andererseits kann sie in einer mangelnden Erfahrung der Praxis der Normenanwendung liegen. Herr Anger thematisiert eindeutig das Letztere. Es ist interessant, dass Herr Anger den Erfahrungsunterschied im Unterschied der „Menschenkenntnis" manifestiert sieht. Im Sinne des formellen Rechts bringt der Sachbearbeiter gesetzliche Vorschriften zu Anwendung, die eine eindeutige Entscheidung darüber erlauben, ob die Bedingungen für die Berechtigung zur Hilfe erfüllt sind oder nicht. In dieser Entscheidungsfindung treten sich der Sachbearbeiter und der Klient im Modus der spezifischen Sozialbeziehung gegenüber, d. h., gleichgültig wie der Mensch als Ganzer wirkt („Menschenkenntnis") und welche Erfahrung man mit früheren Menschen gemacht hat, an die einen der Klient erinnert, die Kriterien für die Hilfeberechtigung treffen entweder zu oder nicht zu. Die „Menschenkenntnis", auf die sich Herr Anger hier bezieht, ist jedoch auf der Ebene der Begegnung zwischen ganzen Personen angesiedelt. Indizien, die auf einen möglichen versuchten Sozialmissbrauch hinweisen, und die sich aus der diffusen Erfahrung der „Menschenkenntnis" ergeben, können einen Verdacht begründen, wonach dann noch einmal genauer geprüft werden muss, ob die Bedingungen formal auch wirklich zutreffen oder nicht, aber die Indizien dürfen nicht selbst zur Grundlage der Entscheidung gemacht werden. Wir können in der Tatsache, dass Herr Anger hier die „Menschenkenntnis", als eine erst in der Berufspraxis anzueignende Erfahrung thematisiert, eine Bestätigung für die These sehen, er bevorzuge

habituell eher die informelle tendenziell vergemeinschaftende Interaktion. Gleichwohl zeigt die Interviewpassage sehr gut, dass er die Seite der formal-rationalen Normenerfüllung, implizit aber präzise unterscheidet. Es läge nämlich nahe, die Menschenkenntnis und Erfahrung im Sinne eines Paternalismus zu verstehen, und etwa ein Erziehungsprogramm mit der Hilfeleistung zu verbinden. Die saloppe und informelle Redeweise („Bescheißen", „linkt auch noch en alten Hasen") beherbergt keinerlei Ressentiment, wie es sich bei vielen anderen Interviewees, wie später noch deutlich werden wird, eingeschlichen hat. Stattdessen betont er durch die Äußerung er wisse kein „Patentrezept" für die Entscheidung über die Einschätzung der Hilfebedürftigkeit, dass sich das Handlungsproblem nicht stillstellen lässt, sondern immer wieder erneut auch beim „alten Hasen" eine Offenheit der Situation besteht, die zu einem Fehlurteil führen kann. Allenfalls der Ausdruck „Kundschaft" birgt eine pejorative Tendenz. Die formal-rechtliche Kompetenz der Klienten begreift er hierbei weniger als positive Chance, sondern eher unter dem Aspekt der mit ihr verbundenen Möglichkeiten der Tarnung der strategischen Täuschung.

Nach Beschreibung des üblichen Arbeitsablaufs und der Thematisierung der besonderen Problematik mit Asylbewerbern – insbesondere den Sprachproblemen: diese werden mit mehrsprachigen Sozialarbeitern und notfalls auswärtigen Dolmetschern gelöst („also da kommt mer schon ganz gut eh mit durch" A. 15), und möglichen Problemen mit der Nachbarschaft („in der Regel war also bisher lief dat recht gut" A. 18) –, fragt der Interviewer an einer späteren Stelle des Interviews nach Problemen im konkreten Umgang mit der ‚Klientel'.

> I. 19: Haben sie ich sach jetzt mal so' sind die Leute wenn die jetzt hierher kommen ehm ich benutz jetzt mal das Wort sanftmütig' oder sind se aufgrund dessen daß sie ja ehm schon en gewisses Verfahren ja schon mit Behörden hinter sich haben' bevor se überhaupt hierher kommen durchlaufen haben eher etwas aggressiv oder sind se zurückhaltend? oder

Der Interviewer bietet hier eine Deutung an, die Adorno einmal so formulierte: „die Bürokratie ist der Sündenbock der verwalteten Welt." [17] Herr Anger antwortet:

> A. 19: Die Leute' sind in der Regel sehr' zurückhaltend. >>

Die Tatsachen sind offensichtlich nicht so, dass die angebotene Deutung bemüht werden müsste. Der Interviewee schildert diese Tatsachen unaufdringlich, ohne sie explizit der in der Frage enthaltenen negativen Annahme entgegenzusetzen, ohne aber auch die dortige positive For-

[17] Adorno 1953, 446.

mulierung („sanftmütig"), die ja dem Interviewer selbst als nicht ganz zutreffend erscheint, aufzunehmen. Als „zurückhaltend" bezeichnet man ein forderndes Handeln, wenn es maßvoll hinter der Berechtigung zurückbleibt. Damit, dass Herr Anger die Formulierung aus der Frage übernimmt, ist klar, dass aus seiner Sicht den ‚Leuten' „in der Regel" mehr zusteht, als sie von sich aus einfordern.

> A. 19: >> Meine die wisse ja auch net was auf se zukommt' wisse ja net wo se hinkommen' und se sind zu neunzig Prozent zurückhaltend. >>

Entgegen dem Klischee von der nervenden Bürokratie nimmt Herr Anger hier konkret die Perspektive der „Leute" ein und weist die Annahme der Frage in einer Haltung der alltagspraktischen Vernunft zurück.

> A. 19: >> Meine is ja auch manchmal einer dabei der en bißchen aggressiv ist' aber eh da muß mer ja net met em gleich mit selbe Aggression dagegen gehen' dat puscht ja nur dann auf wieder' (1) da muß mer en bißchen beschwichtigend auf die Leute einrede und dann klappt dat. (I.: mhm) >>

Die wiederholte Einleitungsformel selbst (‚ich meine') hat schon den beschwichtigenden Charakter, den er für sein Handeln glaubhaft in Anspruch nimmt. Struktur und Inhalt seiner Rede kommen hier zur Deckung, was, wenn man ihm nicht künstlerische Gestaltungsfähigkeiten unterstellen will, nicht auf eine bewusste Strategie zurückzuführen ist, sondern auf der Ebene seines Habitus generiert wird. Dass er in einem Zugang alltagspraktischen Verstehens seinen Ausgang von der konkreten Problemlage der „Leute" nimmt und dass er unaufgeregt die – möglicherweise von diesem Zugang her verständlichen, wenn auch unberechtigten – Emotionen nicht persönlich nimmt, scheinen zwei sein Handeln im Umgang mit dem Publikum bestimmende Momente zu sein, die von der Seite der Interaktion her eigentlich nur zu erfolgreichen Gesprächen führen können.

> A. 19: >> Also da in der Regel läuft dat bisher prima.

Der abschließende Satz dieser Äußerung bestätigt die Rekonstruktion.

> I. 20: Können Sie mal en Fall so beschreiben' einer wo relativ positiv ist und einer der etwas negativer gelaufen ist?

> A. 20: Ja (I.: wo Sie jetzt) negativ eigentlich' wo ich jetzt hier' pfhh seit dem eine Jahr wo ich hier bin wat mir aufgefalle ist das sin also die Leute die schon länger hier sind. Da erlebt man öfters negative Sachen. Denn die wisse zum Teil (1) wie der Hase läuft' un se meine se müßten immer mehr noch dabei rausholen. >>

Herr Anger greift zunächst den zweiten Teil der Frage auf, was für die Darstellung wie für die Erinnerung günstig ist, da es sich ja um die Ausnahmefälle handeln muss, die immer auffälliger sind als der Durchschnitt. Gleichwohl muss er sich mühen, um ein Negativbeispiel zu finden. Die Fälle, die er nun im Auge hat, sind tendenziell Missbrauchsfälle gewitzter „Leute". Man kann davon ausgehen, dass die Asylbewerber in der Regel zu der Mobilitätselite ihres Landes gehören, die nun maximalistisch strategisch die Vorteile für sich und ihre Familien zu erlangen versuchen, die möglich sind. Dass die Gemeinwohlbindung, die sich auch in einer Verpflichtung gegenüber dem – für sie ja fremden – Staat ausdrückt, bei ihnen möglicherweise nicht stark ausgeprägt ist, ist ebenfalls verständlich. Aus der Sicht von Herrn Anger, der das Verhalten nicht moralisch bewertet, haben diese „Leute" aber bereits bekommen, was ihnen gesetzlich zusteht, so dass ihr – u. U. verständliches – Handeln nicht toleriert werden kann.

> A. 20: >> Da sin also manche Sachen' eh (1,2) es wird ja in der Sozialhilfe' generell der Lebensunterhalt, der is ja sicherzustellen, und der wird sichergestellt, und die kommen dann nach ner Weile kommen die an, ja, enn dann brauche die, und dann legen die Liste vor, angefangen von Wohnzimmer über Fernseh, Video mit mit Mikrowelle alles' mögliche wat wat mer so hört' und kennt' und meint dat müßte se dann auch ham. Un nn dat sin halt ewe Sachen die gibts net. >>

Indem er zunächst einmal klarstellt, dass die objektiven Bedürfnisse des Lebensunterhalts sichergestellt werden, wie es das Gesetz ja auch verlangt, macht er deutlich, dass er bei seiner Abwehr ungerechtfertigter Ansprüche nicht persönliche Einschätzungen des Bedarfs vornimmt.[18] Allerdings wird zugleich deutlich, dass er trotz einfühlsamer Übernahme der Perspektive der „Leute" auch nicht zugunsten von deren – verständlichen („wat mer so hört und kennt") – subjektiven Bedürfnissen die Verpflichtung gegenüber der auf Gleichbehandlung und Generalisierbarkeit ausgerichteten Verwaltungsrationalität verletzt. Er fühlt sich auch nicht bemüßigt, diese zu begründen („halt ewe"): durch sprachliche Verdichtung lässt er ihre offensichtlich absurde Luxuriosität („Video mit Mikrowelle") für sich sprechen.[19]

18 Bei anderen Fällen müssen wir genau dies feststellen. Vgl. unten z. B. Frau Schwertmann.

19 Die Rede von ‚sprachlicher Verdichtung' legt nahe, A gestalte hier bewusst die Vermutung, um der Realität einen prägnanten, in ihrer sinnlichen Erkenntnis mündenden Ausdruck zu verleihen. Man darf aber die Instanz dieses künstlerischen Gestaltens nicht auf der Ebene eines bewussten Ausdruckswollens ansiedeln, also nicht als intentionales Phänomen begreifen, sondern muss in ihr die Gestaltungskraft der sprachlichen Ausdrucksmaterialität selbst am Werke sehen, der sich der Sprecher durch Sensibilität für das Konkrete öffnet und nicht entgegenstellt.

A. 20: >> die kann sich auch manch einer normale Deutsche der arbeiten geht' ich hab auch noch kei Mikrowelle daheim' (lacht) un et dat muß also net sein. >>

Nun wird doch noch eine Begründung nachgeliefert, die aber eher den Charakter einer Erläuterung von Selbstverständlichem hat: es fehlt die Begründungskonjunktion zu Beginn und der Abschluss wird auch nicht mit einem Schlussfolgerungsoperator (z. B. ‚also') eingeleitet. Herr Anger nimmt hier wieder die Perspektive der alltagspraktischen Rationalität desjenigen ein, der seinen Alltag mit dem geringstmöglichen Aufwand gestaltet.[20] Gleichzeitig kommen hier moralische Standards zum Ausdruck, nach denen Angemessenheit oder Unangemessenheit von Forderungen der Klienten eingeschätzt werden. Bei Herrn Anger fehlt aber (etwa im Gegensatz zu Frau Schwertmann, s. u.) die tendenziell erzieherisch-kontrollierende Einstellung. Er stellt überzogene Ansprüche relativ sachlich und distanziert, fast amüsiert fest. Diese Ansprüche der Klienten regen ihn weder auf noch sind sie Anlass zu einer Moralpredigt, vielmehr werden sie gelassen lächelnd verneint.

A. 20: >> Und da gibts dann manchmal da wern die Leut dann pampig. (1) Und dann versucht mer ja immer beruhigend auf se einzureden' also ich muß sagen ich hab en dickes Fell' un bleib also sehr sehr lange ruhig. (I.: mhm) >>

Auch dass „die Leut […] pampig" werden, dass sie also auf die Zurückweisung ihrer ungerechtfertigten Forderungen mit unangemessenen, wohl persönlichen Attacken reagieren, bringt ihn nicht aus der Ruhe. Diese ihn bestimmende Haltung, die Herr Anger, so zeigt sich hier, durchaus auch als bewusste Strategie einsetzt, verhindert eine Eskalation durch Aufschaukeln von persönlichen Angriffen (vgl. demgegenüber etwa Herrn Florian, s. u.), ohne dass er sich selbst damit hartnäckigen ‚Leuten' ausliefert:

A. 20: >> Nur wenns dann immer noch einer net begriffen hat' dann kann mer auch schon ma laut wern (I.: mhm)

Auch dort, wo ein bestimmtes Setzen von Grenzen erforderlich ist, bleibt Herr Anger bei aller Bestimmtheit unaggressiv. Deshalb ist das „laut wern" für ihn auch nicht weiter begründungsbedürftig und er

[20] Um dem heute sich immer schnell einstellenden Vorurteil der Ausländerdiskriminierung vorzubeugen, sei an dieser Stelle auf eine andere Äußerung des Interviewee verwiesen, die, wie im übrigen das gesamte Interview, deutlich macht, dass die Orientierung an der alltagspraktischen Rationalität bei ihm generell dominiert – auch die Differenz zwischen Ausländern und Deutschen: A. 22: Also hier oben bei Asyl hab ichs noch net erlebt' [gefragt ist nach massiven Drohungen und aggressiven Akten der ‚Klientel'] aber unten beim normale Sozialamt' also sprich unsere deutsche Kundschaft' da hab ich schon erlebt' unn da is auch schon mal einer der is mit em Türrahme dann rausgegangen. (lacht)

nimmt es als selbstverständlich generalisierungsfähig an (‚man' statt ‚ich').

Arbeitsbelastung

I. 36: Würden sie den Druck eigentlich mehr auf die Arbeitsbelastung' oder vielleicht auf die psychologische Seite zurückführen, weil man ist ja doch bestrebt daß die Leut monatlich das Geld auf dem Konto ist' daß sie auch das richtige Geld bekommen' daß auch der Anspruch den se haben auch versucht auszureizen.

A. 36: Der psychologische Druck weniger, (räusper) denn dadurch kommt ja daß die Aktenberge immer höher werden' mer sehen also man kann nicht also für alle Leut hier spreche' die sehen den Menschen im Vordergrund. (I.: mhm) Also lieber laß ich mal zwei Akte liege' unn versuch se irgendwann einmal' sind ja viele' hier und auch eh bei mir die samstags hierher kommen, (I.: samstags?) und schaffe. Ja ja ich sitze teilweise Samstag und Sonntag auch hier. (1) Und und schaffe dann dat' wo mer halt eben die Woche über net zu gekommen ist' weil mer sich halt eben mit den Leut befassen muß. (1) Und dat scheint mir wichtiger. Grad für Leute die Probleme ham' die echte Probleme ham' daß mer sich mit dene mal befaßt. (I.: mhm) Dat ist uns wichtiger als wie en Aktenvermerk, den mer eigentlich ma schreiben müßten. (I.: mhm) (2) Also der Mensch steht bei uns im Vordergrund.

Ein in allen Interviews thematisiertes Problem stellt die gedankliche Beschäftigung mit der Arbeit in der Freizeit dar:

> I. 40: Aber wie ist das mit den alltäglichen Problemen die sich hier so auftürmen' trägt man die noch mit nach Hause daß man sich darüber noch Gedanken macht oder kann man da abschalten' oder gibt's irgendwie ne andere Art der Stressbewältigung?
>
> A. 40: Tja manche manche schalten weniger ab manche können gut abschalten. Ich konnte also früher mal gut abschalten. Ich bin wenn ich meinen Koffer gepackt hab' und hab die Tür hinter mir zugemacht' dann war Feierabend. Aber mittlerweile geht mers auch so' daß mer also manchmal sogar nachts im Bett wird mer wach' und hat nen Fall im Kopf, der einem schon unter den Nägeln brennt der eigentlich schon lange erledigt sein sollte, der kommt einem dann durch den Geist der beschäftigt einem auch dann daheim. Also dat bleibt net aus. Mer muß dann also' ich sach mir immer mer muß versuchen' dann dagegen anzugehen.

Obwohl Herr Anger in seinem Umgang mit den Klienten in einem professionalisierungstheoretischen Sinne[21] weitgehend „professionell" handelt, beiden Seiten gerecht werdend, wird auch er – wie viele andere – von seiner Arbeit in der Freizeit heimgesucht. Dies ist ein gewichtiger Hinweis darauf, dass der zu Beginn dargestellte Strukturkonflikt ein

21 Vgl. Oevermann 1996b und in diesem Band.

reales Problem darstellt; denn dass Herr Anger ein Fall so sehr „unter den Nägeln brennt", dass er nachts davon aufwacht, ist – zumal bei allem, was wir bereits über ihn wissen – nicht mit einer psychischen Disposition erklärbar, ist offensichtlich nicht der Fallstruktur des Interviewees zuzurechnen.

> I. 41: In welcher Weise machen Sie das?

> A. 41: Ei ich denk mir dann gut den Fall haste eh irgendwann machste den auch aber jetzt haste damit nix am Hut jetzt is Schluss, und verdrängt den dann

> I. 42: Und das funktioniert?

> A. 42: Phf es geht es geht ganz gut, jo.

Letztlich lässt sich Herr Anger in seiner Ruhe nicht erschüttern, aber dass es ihm gelingt, das rumorende Problem per gezielter Verdrängung zu lösen, kann er, das „Phf" signalisiert dies deutlich, nicht überzeugend behaupten.

> A. 45: [...] Mein beim Sozialamt hat mer ja auch dadurch Möglichkeiten' eh es sind ja noch eh BAFöG und auch Wohngeld' wo ja noch net so en Streß ist, wie hier auf dem Sozialamt oder hier bei Asyl.

Eine Folge des Strukturkonflikts – wiewohl in der Regel eher als Ursache die hohen Fallzahlen dargestellt werden – ist für Herrn Anger, wie für die meisten anderen Interviewees, „Stress". Aufschlussreich ist die Gegenüberstellung BAföG und Wohngeld einerseits und Sozialamt und Asyl andererseits, die er vornimmt. Hier wird deutlich, dass es eher die gehäufte direkte Interaktion ist, die den „Stress" ausmacht, nicht die reine Fallzahl als Arbeitsbelastung.

Wenn man sich fragt, warum in dem Amt, in dem Herr Anger arbeitet, die Folgen des Strukturkonflikts in Grenzen gehalten werden, so scheint ein wesentliches Moment der Austausch unter gleichgesinnten Kollegen zu sein, mit denen eine Geselligkeit gepflegt wird, die zwar auch über die Arbeit hinausgeht, aber häufig doch auch auf dieselbe bezogen ist:

> A. 58: [...] So ham mer beispielsweise an dem langen Donnerstag' da ham mer ja en langen Tag bis um sechs Uhr abends' da ham mer auch dat is hier unten vom Sozialamt und hier zwei Leute[22] also den Donnerstag fahrn mer mittags immer esse. Wird e mal der lange Tag wird e mal en bißchen unterbrochen' un da bleiben mer hier in AAA oder

---

[22] Hier ist im übrigen schön zu sehen, dass Menschen, mit denen in der Alltagspraxis umgegangen wird, von Herrn Anger durchweg als „Leute" bezeichnet werden. Dies ist ein weiterer Beleg dafür, dass er einen konkret-praktischen Umgang mit seiner ‚Klientel' pflegt.

Umgebung' und dann wird e mal hingefahrn und wat gutes gegessen' un dann hat mer wieder die Kraft' und die Motivation' für den Donnerstagsprechtag, (lacht) (I.: genau) über die Bühne zu bekommen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass man an diesem Interviewee zum einen sehen kann, was die Würdigung der jeweiligen Lebenspraxis in ihrer besonderen Konkretion bedeutet: *ein Ernstnehmen der Probleme der entsprechenden Personen durch Herausdeutung von deren sachlichem Kern*. Zum anderen wurde deutlich, dass gerade dieses sachliche Beharren auf der objektiven Gestalt dieser Probleme den Interviewee davor bewahrte, die formellen Erfordernisse der Verwaltung zugunsten der subjektiven Bedürfnisse der Klienten („Video mit Mikrowelle") zu verformen. Damit ist deutlich, dass wir bei diesem Interviewee das Modell eines Habitus gewinnen konnten, der eine entscheidende Voraussetzung für die sachangemessene Bewältigung des oben skizzierten Strukturkonflikts im pulikumsbezogenen Verwaltungshandeln darstellt.

Darüber hinaus reduziert sich in dem fraglichen Amt die Beziehung unter den Kollegen offensichtlich weder auf bloß rollenförmiges Zusammenspiel nach formalen Regeln, noch wird überkompensatorisch ein Kaffeekränzchen oder eine Herrenrunde aufgemacht, welche die Probleme der Arbeit abstrakt kompensieren. Vielmehr herrscht eine Atmosphäre der *sachorientierten Geselligkeit*, die, obwohl über bloß formalfunktionales Erfordernis hinausgehend, im Sinne eines professionalisierten Umgangs mit der Sache höchst funktional ist.

Frau Junghans: „Jeder hat seine anderen Probleme, da muss man schon unterscheiden"

Frau Junghans ist mit 21 Jahren die Jüngste unserer Befragten. Sie ist seit $2^1/_2$ Jahren in einem Sozialamt tätig und hat mit zwei Kolleginnen in ihrem Bereich einen Arbeitsanfall von 900 Fällen zu bearbeiten. Eine ihrer Hauptaufgaben ist die Hilfe für Aussiedler. Sie hat eine Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte gemacht und ist seither auf der derzeitigen Stelle tätig. Mit ihr haben wir also eine Bedienstete vor uns, die als Frau und durch ihre Jugend in Kontrast zu Herrn Anger steht. Diese beiden Aspekte lassen erwarten, dass Frau Junghans es z. B. bei der Abwehr von aggressiven Zumutungen schwerer haben wird als Herr Anger, der allein schon durch seine Statur und sein Alter eher einen gewissen Respekt hervorruft. Des weiteren hat sie noch nicht die Möglichkeit gehabt, eine solche Menschenkenntnis wie Herr Anger zu erwerben und auf der Basis dieser Kenntnis einen souveränen Umgang mit schwierigen Fällen einzuüben. Schließlich könnte es sein, dass sie aufgrund ihrer erst kurzen Tätigkeitsdauer in einem möglicherweise auch in ihrem Amt vorhandenen Team, das sachhaltige Geselligkeit

pflegt, noch nicht so integriert ist, so dass sie schließlich auch von dort unter Umständen noch nicht den souveränitätsfördernden Rückhalt hat. Andererseits könnte es allerdings auch umgekehrt sein, dass Frau Junghans gerade wegen ihres Novizentums besonders gestützt wird. In dem Amt von Herrn Anger wäre das wahrscheinlich der Fall. So ist es aufschlussreich zu prüfen, ob die habituelle Affinität zur Professionalisiertheit, die wir bei Herrn Anger fanden, auch hier vorliegt. Sollte dies der Fall sein, so könnte die Rekonstruktion einer angemessenen Bewältigungsform eine Bereicherung und Präzisierung erfahren.

Die Einleitung des Interviews schildert die Absicht der Studierenden, wobei der Anfang nicht vollständig aufgezeichnet ist.

> I. 1: ... Projekt da machen und ich hab dir ja auch den Zettel schon mal gegeben, und vielleicht bin ich ja demnächst, wenn ich mit der Ausbildung fertig bin ja auch mal in so einer Situation, man weiß ja nie wo man hinkommt, >>

Hier zeigt bereits der erste Blick, was eine genaue Analyse begründet aufzeigen kann: Die Interviewerin betrachtet das Amt recht abschätzig. Für jemanden, der gern dort arbeitet, wäre dies schon ein gewisser Affront; für jemanden, der dies ähnlich sieht, bietet die Interviewerin eine Gesinnungsgemeinschaft an. Dass sie die Interviewee duzt, spricht dafür, dass die Interviewerin ihrerseits ihre Beziehung zur Interviewee durchaus so einschätzt. Relevant hierfür ist auch die Zugehörigkeit zur gleichen Alterskohorte.

> I.1: >> und deswegen interessiert mich das dann halt auch mal, wie das so ist mit viel Publikum. Ja und fangen wir vielleicht mal so an, was ist denn das hier eigentlich für ein Amt, wie heißt das, was machen die?

Die Gesinnungsgemeinschaft, wie die Interviewerin sie sieht, schließt sie mit Junghans gegen das Amt („was machen die?") zusammen. Frau Junghans müsste nun, sollte eine mit Herrn Anger vergleichbare Identifikation mit der Arbeit vorliegen, diese gegen die in dieser Formulierung ihr durch die Interviewerin angesonnene Verschwisterung deutlich machen.

> Ju. 1: Also, das ist das Amt für XXX[23]. >>

Frau Junghans beginnt mit einer formellen Bezeichnung des Amtes, womit sie einerseits das Angebot der Interviewerin nicht annimmt, andererseits aber auch nicht identifikatorisch dagegenhält. Sie gibt sachlich Auskunft – sozusagen für den unbekannten Zuhörer am Tonbandgerät.

[23] Genaue Amtsbezeichnung maskiert.

Ju. 1: >> Die Leute kommen von Russland Polen Rumänien und versuchen halt, daß sie hier als Deutsche anerkannt werden, >>

Bei der Interpretation des Interviews von Herrn Anger hatten wir die Rede von „Leuten" analysiert. Auch hier können wir schließen, dass sie eher eine offene und direkte Form der Begegnung pflegen wird. Auch wenn es an dieser Stelle ein wenig überbetont erscheinen mag, lässt sich festhalten: Diese Art, über ihr Publikum zu reden, spricht für ein ungetrübtes, zugleich die notwendige Distanz wahrendes und die Konkretion der Einzelfälle berücksichtigendes, kurz: ein angemessenes Verhältnis zu ihrer Arbeit. Frau Junghans beschreibt das Publikum neutral, wobei sie die Anerkennung des Aussiedlerstatus in dieser Formulierung nicht vorwegnimmt. Sie hätte auch sagen können, sie befasse sich mit „Aussiedlern". Vielmehr sind es Staatsbürger der genannten Nationen, die den Versuch unternehmen, die deutsche Staatsbürgerschaft zu erlangen. Dieser Versuch kann scheitern oder auch mit täuschenden Mitteln durchgeführt werden. Dies alles bleibt offen und zeigt Frau Junghans realistische und sachliche Haltung, in der sie sich weder zu positiver Bewertung bewegen lässt, was tendenziell der Fall wäre, wenn sie die Klienten von vornherein als Deutsche bezeichnen würde, noch zu eher negativer, was mit dem Ausdruck „Aussiedler" verbunden sein könnte.

Ju. 1: >> wenn sie deutsche Zugehörige sind oder auch nur die deutsche Sprache beherrschen, wenn sie also wirklich deutsch erzogen worden sind. >>

Frau Junghans gibt eine interessante Einschätzung der Zugehörigkeitsproblematik, die hier selbst nicht Thema sein kann.[24] Aufschlussreich ist, dass auch hier von ihr keine Beurteilung – etwa nach der Güte der Zugehörigkeit – vorgenommen wird.[25]

Ju. 1: >> Dann kommen die von XXX oder anderen Einweisungsstellen hierher, werden zugeteilt in die Übergangswohnheime >>

Das ‚Deutschtum' – sei es formell oder praktisch – ist die Bedingung dafür, dass die „Leute" überhaupt zu dem Amt von Frau Junghans kommen können. Immer noch beschreibt sie neutral den ihrer Tätigkeit vorausgehenden Verfahrensablauf.

Ju. 1: >> und das passiert also durch ein Aufnahmeverfahren, was die vorher stellen, ein oder zwei Jahre ist das her, da stellen die den Antrag, sie möchten gern nach Deutschland, der wird dann bearbeitet

[24] Sie unterscheidet zwischen der formellen Volkszugehörigkeit auf dem Papier („deutsche Zugehörige") und einem praktischen ‚Deutschtum' („wirklich deutsch erzogen"), das sie an der Sprache festmacht („die deutsche Sprache beherrschen").

[25] Die sequenzielle Einbettung macht deutlich, dass „wirklich" nicht etwa einen kulturnationalistischen Hintergrund hat, da es mit „nur" verknüpft wird.

> und dann dürfen sie irgendwann ausreisen. (I.: Mmh.) Wenn sie dann hierher kommen, erfahren wir über XXX, das ist die Landeseinweisungsstelle, die verwaltet die Übergangswohnheime hier im XXX und die sagen uns dann, ja es kommt ne Familie, vier Personen für dies und dies Wohnheim, >>

Die Tätigkeitszusammenhänge selbst werden nun exemplarisch geschildert. Die erste Person Plural zeigt, dass das Amt und seine Mitarbeiter der Bezugspunkt ist – und nicht die angebotene Gesinnungsgemeinschaft mit der Interviewerin.

> Ju. 1: >> Und dann tue ich das aufnehmen, sag okay, ich leite das weiter und dann ruf ich dann das jeweilige Wohnheim an, wo die Leute hingemeldet werden, und das ist so der erste Schritt. Da die Leut ja, wenn die ankommen, meistens kein Geld haben, die bringen ja kein Vermögen mit, die kommen vielleicht mit zwei drei Koffern an mit bißchen Klamotten drinnen und dann stehen die halt irgendwann hier, sind halt viel junge Leut mit Kindern, sag ich mal, und wenn die dann hier ankommen machen wir sie halt drauf aufmerksam, daß sie, wenn sie kein Geld haben, erstmal sich beim Arbeitsamt melden sollten, ein Antrag stellen, >>

Für Frau Junghans stehen der Ablauf, die Arbeit und das Amt im Vordergrund, sowie die Anliegen der „Leute". Erst sehr spät bringt sie ihre eigene Tätigkeit ins Spiel. Die weitere Schilderung zeigt, dass sie die Anliegen der Klienten sehr genau wahrnimmt: Sie ist in der Lage, die Situation der Klienten sehr genau zu registrieren. Sie bewertet nicht, sie ironisiert nicht, sie stellt ihre eigene Meinung zu dem Anliegen der Klienten in den Hintergrund und nimmt neutral ihre Beratungspflicht wahr.

> Ju. 1: >> denn denen steht am Anfang eine Eingliederungshilfe zu, die beträgt, also, die kriegen sie ein halbes Jahr. Da ist ein Sprachkurs mit verbunden und dafür kriegen sie Geld. Und dann sollen die erstmal die Anträge stellen >>

Frau Junghans wechselt bei der Bezeichnung der Klientel zwischen Personalpronomen (sie) und Demonstrativpronomen (denen, die). Der Wechsel spiegelt hier sehr klar die jeweilige Perspektive: Mit Personalpronomen bezeichnet die Interviewee ihre Klienten, wenn sie sie als konkrete Personen meint, die sie in ihrer Tätigkeit vor sich hat. Mit Demonstrativpronomen bezeichnet sie sie, wenn die Personen als Gegenstand von Gesetzen und Ausführungsbestimmungen gemeint sind. Dass Frau Junghans diese Differenz sprachlich wie selbstverständlich zum Ausdruck bringt, zeigt die Differenziertheit ihrer Wahrnehmung und, so dürfen wir vermuten, ihres Umgangs mit den Klienten: Weder wird sie die ihr gegenüber sitzenden Personen auf Objekte von Verwal-

tungsmaßnahmen reduzieren, noch wird sie die Bestimmungen ausblenden, denen diese Personen gleichwohl unterworfen sind.

> Ju. 1: >> und solange der Antrag bearbeitet wird vom Arbeitsamt (Beide lachen – der Drucker, der im Zimmer stand, ging plötzlich an und wir waren beide erschrocken.) da haben die ja kein Geld, da müssen sie bei uns einen Antrag auf Sozialhilfe stellen. Dann rechne ich also den Bedarf aus, pro Person pro Kind und dann zahl ich denen das aus. >>

Hier scheint die Verwendung des Demonstrativpronomens von der gerade vorgenommenen Deutung abzuweichen. Sachlich ist allerdings diese Redeweise begründet, da auch die eigene Tätigkeit der Interviewee, die hier thematisch ist, Momente bürokratischen Ablaufs enthält. Die Klienten werden in der Beschreibung hier als Kategorie gesehen: Immer wenn X, dann Y.

> Ju. 1: >> So und dann sag ich halt, sobald das Arbeitsamt bewilligt, sagen Sie mir Bescheid, wenn unser Geld, was wir Ihnen gezahlt haben ausgegeben ist, kommen Sie nochmal vorbei und dann kriegen Sie nochmal Neues. Und das Geld, was ich den Leuten zahle, das krieg ich aber vom Arbeitsamt wieder zurück. Praktisch, wenn die bewilligen, gibts ja für die Leute ne Nachzahlung und dann melde ich aber einen Ersatzanspruch an für die Zeit wo ich gezahlt hab, daß das Arbeitsamt mir das Geld überweist, was den Leuten eigentlich zustand. So dann dauert das halt in der Regel ein halbes Jahr mit den Gebühren für den Sprachkurs. Wenn der rum ist, dann kommen sie wieder zu uns, weil sie ja meistens auch keine Arbeit haben, weil wegen der Sprache hier, wenn sie nicht so gut Deutsch können, kriegen sie auch schwer ne Arbeit und meistens ist das Problem ja, Arbeit? Haben Sie ne Wohnung, Unterkunft? naja. Und dann werden sie meistens nochmal Sozialhilfeempfänger und dann werd ich die Leute draufhinweisen, daß sie also Anträge für Kindergeld stellen, daß sie sich um ne Arbeit bemühen, Bewerbungen schreiben und dann kriegen die von mir Meldekarten, wo sie sich beim Arbeitsamt melden sollen, >>

Die Verwendung von Pronomen sei hier noch einmal aufgenommen: bürokratischer Ablauf („dann kriegen die von mir Meldekarten") und Berücksichtigung der konkreten Person („wo sie sich beim Arbeitsamt melden sollen") greifen ineinander. Wir stellen dieses Datum heraus, da es sich einerseits um ein unscheinbares Datum handelt, ein „unobtrusive measure", das wegen seiner intentionalen Unkontrolliertheit besonders aussagekräftig ist; da es andererseits sehr klar zugleich die Strukturproblematik des Handelns im Sozialamt und die von Frau Junghans vollzogene Integrationsleistung zum Ausdruck bringt.

> Ju. 1: >> und dann verfolge ich das Ganze halt. In der Regel kriegen die meistens über ein halbes Jahr Sozialhilfe, weil dann müssen sie es nicht mehr zurückzahlen und wenn sie halt ne Arbeit gefunden haben, schließen wir halt die Akte wieder. >>

Die Tatsache, dass einige Klienten länger als ein halbes Jahr Sozialhilfe beziehen (dann braucht sie laut Gesetz nicht mehr zurückgezahlt zu werden) sieht Frau Junghans sachlich. Das wird vor allem an dem begründenden „weil" deutlich: Dies ist nämlich als kommentierende Äußerung zu verstehen (weil sie es dann nicht mehr zurückzahlen müssen, ist ein halbes Jahr ein relevanter Zeitraum). Sie sieht und schildert vor allem die sachlichen Abläufe, Gefühle werden nicht geäußert. Man muss vermuten, dass sie es den Klienten zugesteht, das Möglichste für sich herauszuholen. Daher kann sie solche Fakten gelassen kommentieren und auf übergeordnete moralische Maßstäbe verzichten.[26]

> Ju. 1: >> Dann gibts die Rentner, wenn die kommen, die vielleicht in Russland wo sie herkommen schon Rente gekriegt haben, die kommen hierher und sind von Anfang an laufende Sozialhilfeempfänger und dann zahl ich halt solang bis zur Bewilligung der Rente. Und all das, was wir bei den Rentnern zahlen, muß ich auch wiederum von der Landesversicherungsanstalt wieder zurückfordern, von der Rentenstelle, wenn die Rente bewilligt wird. Tja und dann fordern wir sie halt immer auf, sich um Wohnungen zu bemühen, in der Regel dauerts also recht lang, wir haben Leute, die wohnen seit 88 im Wohnheim, also sieben Jahre (I.: Ach, das ist aber auch, ja.) und bis du die dann rauskriegst, die fühlen sich halt wohl, das ist billig, günstig (I.: Mmh.) die sparen sich ihr Geld nebenher, fahren Auto, vor allem Alleinstehende, ne?

An dieser Stelle soll noch einmal – ohne auf die Details der Analyse selbst einzugehen – die Haltung, in der Frau Junghans ihre Tätigkeit und ihren Umgang mit den Klienten schildert, aufgezeigt werden. Eine oberflächliche Lektüre dieser Äußerung könnte zu dem Schluss kommen, dass Frau Junghans resignativ über ihre Bemühungen oder gar pejorativ über die Klienten redet. Betrachtet man aber die Sequenz genauer, so wird auch hier wieder eine realistische Einschätzung und Anerkennung der Position, der Einstellung und der Interessen der im Wohnheim lebenden Aussiedler deutlich. Berücksichtigt man etwa die Möglichkeiten der Vergemeinschaftung im Wohnheim bei gleichzeitig befriedigender – gegenüber dem Herkunftsland sogar (vor allem durch Stetigkeit und Zuverlässigkeit der Versorgung) erheblich verbesserter – materieller Situation, so ist das Beharren dort mehr als verständlich – insbesondere bei denjenigen, die nicht als die Mobilitätselite ausgewandert sind, sondern eben um in einer gewissen Sicherheit ihren Lebensabend verbringen zu können. Wer zur Leistungselite zählt, wird selbstverständlich auch die Unwägbarkeiten einer Existenz ohne enge Eingliederung in eine Gemeinschaft in Kauf nehmen – solange ihn diese Einbettung

26 Das zeigt sich geradezu anerkennend in einer späteren Sequenz: „Und sie wollen einem halt auch versuchen zu bescheißen mit allen Mitteln, also schlau sind sie, Mhm" (Ju. 4)

allerdings an der Einnahme eines angemessenen gesellschaftlichen Ranges nicht hindert. Dies ist eben bei Alleinstehenden bis zu einem gewissen Grade der Fall. Ohne dass Frau Junghans diese Zusammenhänge explizierte – ihre Kompetenz zu differenzierter Darstellung lässt allerdings vermuten, dass sie dazu durchaus in der Lage wäre –, lässt sich an ihrer ressentimentlosen und anerkennenden Rede erkennen, dass sie diese Zusammenhänge in ihren Urteilen und Handlungen empathisch berücksichtigt.

> I. 2: Aber die wohnen doch bestimmt auch mit mehreren Leuten da dann in einem Zimmer oder so, oder?
>
> Ju. 2: Ja, ja, die müssen sich die Zimmer teilen. (I.: Mmh.) Wenn du mal Glück hast und das Zimmer hat nur sechs oder sieben Quadratmeter, reichts halt für eine Person (I.: Mmh.) und so wohnen die seit sieben Jahren schon da drinnen. In der Regel, bis die ne Wohnung finden, vergehen also zwei Jahre bestimmt (I.: Mmh.) und dann gehts los. Sind sie Sozialhilfeempfänger, müssen wir ja die Kosten übernehmen für die Kaution, müssen abklären, ob die Miete dort anerkannt wird, wo sie hinziehen und das ist halt, geht immer nach bestimmten Beträgen und das ist gar nicht so einfach. Tja, das ist eigentlich so der grobe Ablauf. Von, wenn sie herkommen, die Unterbringung in den Wohnheimen, mit Arbeitssuche.

Abkürzend und zusammenfassend lässt sich sagen: Das Anliegen der Klienten wird klar geschildert, das Sachproblem wird in dieser Darstellung sofort deutlich. Klar ist auch, dass Frau Junghans diesem Anliegen neutral bis distanziert gegenüber steht. Ihre Schilderung ist im Gegensatz zu den meisten anderen Interviewees sehr anschaulich, lebendig und genau. Erst nachdem sie den Arbeitsablauf chronologisch geschildert hat, wie die Neuankömmlinge in XXX ankommen, bringt sie ihre eigene Tätigkeit in die Darstellung ein „und das Geld, was ich den Leuten zahle, das krieg ich aber von Arbeitsamt wieder zurück“. Sie kommt daher auch nicht in Versuchung, dieses Geld in irgendeiner Weise als ihr eigenes zu betrachten und entsprechend damit umzugehen. Allerdings trägt es schon zu ihrem Arbeitserfolg bei, wenn von anderen Behörden rechtzeitig die überzahlten Beträge zurückverlangt werden. Eine ordentliche Arbeitsorganisation lohnt sich direkt auf der Einnahmenseite. Frau Junghans sieht es durchaus auch als Erfolg an, wenn diese Transaktionen zügig erledigt werden können.

Der Ablauf, die Arbeit und das Amt sowie die Anliegen der „Leute“ stehen für die Interviewee im Vordergrund. Erst sehr spät bringt sie ihre eigene Tätigkeit ins Spiel. Die weitere Schilderung zeigt, dass sie die Anliegen der Klienten sehr genau wahrnimmt, wobei sie die Situation der Klienten präzise registriert.

Insgesamt erweist sich Frau Junghans als sehr sachlich und distanziert. Ihr Anliegen scheint es zu sein, die Klienten optimal zu beraten, Abläufe gut zu organisieren, aber sich nicht emotional zu engagieren. Gleichzeitig besitzt sie die Kompetenz, sich in die Lage ihrer Klienten hineinversetzen zu können, zum Beispiel in Menschen, für die es tatsächlich Glück sein kann, ein so kleines Zimmer zu bekommen, dass sie es mit niemandem teilen müssen.

I. 3: Ja und wie ist das so, sind viele junge Leute, oder?

Ju. 3: Sind auch viele junge Leute und die sind meistens, sag ich mal, zu faul, um ne Arbeit zu suchen, weil's halt billig ist, dort zu wohnen, dann kriegen sie Sozialhilfe, für Essen und Trinken langts (I.: mhm) und da sind die also, da muß man arg hinterher sein.

Hier sieht man, dass Frau Junghans über das empathische Wahrnehmen und Akzeptieren hinaus durchaus auch aktiv wird, um die Klienten zu einer anderen Lebensführung zu bewegen. Diese Aktivität könnte einerseits durchaus im wohlverstandenen Sinne ihre Aufgabe sein, die impliziert, die Klienten zu einem eigenständigen Leben anzuhalten, andererseits birgt diese Haltung erzieherische Momente, die die Gefahr von Übergriffen enthält.

Die Deutung der von Frau Junghans geschilderten Genügsamkeit der Aussiedler, die „zu faul" sind, scheint nur auf den ersten Blick vorurteilsvoll. Einerseits nämlich ist sie als persönliche Einschätzung relativiert („sag ich mal"), andererseits verständnisvoll moduliert. Gleichwohl berücksichtigt sie nicht das Problem, dass die jungen Leute wahrscheinlich als Anhängsel ihrer Familien ausgesiedelt sind und folglich – zumal bei den Ausbildungsverhältnissen auf dem Arbeitsmarkt – noch keinen Beruf und wenig Chancen haben, einen zu erlernen.

Im weiteren Verlauf des Interviews thematisiert die Interviewerin die Arbeitsbelastung:

I. 6: Und das ist ja bestimmt auch ganz schön blöd, wenn man dann weiß, da draußen warten schon wieder welche?

Ju. 6: Ja, Hektik ist angesagt, aber wenn man son kleinen Spaß reinlegt und sagt, naja warten sie nochmal ein paar Minuten, gleich sind wir soweit, dann verstehen die das auch. Also wir bemühen uns ja schon.

Wie Herr Anger hat Frau Junghans auch Deeskalationsstrategien parat, die es ihr ermöglichen, die realistisch als widersprüchlich wahrgenommene Situationen als solche, ohne Cachierung, zu bewältigen. Auch an den Tagen, an denen sie sehr viel zu tun hat und das Publikum sich drängt, findet sie keine bürokratische Lösung, sondern wendet sie sich dem Einzelfall in der erforderlichen Intensität zu. Sie fühlt sich nicht

persönlich angegriffen, wenn Klienten unzufrieden sind, sie kann es nachvollziehen und Verständnis ausdrücken. Frau Junghans vermittelt glaubwürdig den Eindruck, dass bei ihr jeder zu seinem Recht kommt, und das auf relativ gelassene und unbeeindruckte Weise.

I. 7: Ja vielleicht gibts mal irgendwie so einen besonderen Fall irgendwie, der so besonders blöd gelaufen ist oder?

Ju. 7: Äh...

I. 8: Also irgendwas, was da vielleicht so in Erinnerung geblieben ist, irgendwie, oder wo man sich sehr geärgert hat oder so?

Ju. 8: Eigentlich weniger. Wo man sich am meisten drüber ärgern kann, sind zum Beispiel junge Leute, sag ich mal, so die sind so gerade dreißig oder fünfundreißig, die sind halt Alkoholiker, die sind hierhergekommen, nicht gearbeitet, vor lauter Langeweile fangen sie an zu trinken in den Wohnheimen (I.: mhm) dann ist mit denen natürlich nix mehr los, dann kommen sie hierher, und machen Krawall und wollen Geld und dies und jenes und die dann zu ner Arbeit zu ermuntern ist natürlich auch nicht einfach. Und Entziehungskuren, ist ja nicht so drin, wenn sie es nicht freiwillig machen, mit denen gibts eigentlich öfter mal Probleme, wie sie das Geld schneller ausgeben, sie nehmens nur zum Saufen (I.: Mhm) und nicht für das, was sie eigentlich kaufen sollten. Und wenn man dann den Leuten zweckgebundene Warengutscheine ausstellt, die wirklich nur für Lebensmittel sind, dann fängt halt die Diskutiererei an, das ist doch kein Geld, ich will Geld, das gibt Probleme im Supermarkt und dann sagen wir, das gibt keine Probleme tja und dann tun die Leute einfach die Gutscheine im Wohnheim verkaufen [...]

Frau Junghans lässt sich auch durch mehrfache Fragen der Interviewerin nicht auf die Schilderung schlechter Erfahrungen ein.[27] Ihr bleiben ärgerliche Erfahrungen weniger in Erinnerung. Hier unterscheidet sie sich nicht von Herrn Anger, der auch ein grundsätzlich positives Verhältnis zu den „Leuten" hat. Sie sagt, „man kann sich ärgern", tut es aber sehr wahrscheinlich nicht. Sehr lebendig ist hier die Schilderung der Probleme mit den Klienten, die sich über Lebensmittelgutscheine beschweren, auch hier das deeskalierende Zureden und Überzeugen.

27 Besonders deutlich wird dies, wenn man an dieser Stelle im Vorgriff die Äußerung einer anderen Interviewpartnerin, Frau Heuer, auf die wir später zu sprechen kommen werden, kontrastiert: „I. 3: Gibt's hier auch mal irgendwelche schönen Erlebnisse an die man sich da besonders erinnert? Heu. 3: Also ich denk' mir mal die schönen überwiegen, nur die vergisst man halt immer viel zu schnell wieder, ja? weil es bleibt einem halt einfach der Herr Müller oder Herr Meier mehr im Gedächtnis der einem ständig vor der Tür hockt und der ständig nervt als zum Beispiel 'ne Rentnerin die halt ihre Rente kriegt und damit auch gut rumkommt, ab und zu ma anruft und dankeschön sagt oder so".

I. 9: Mhm, Ja und werden die dann auch manchmal irgendwie unverschämt oder so?.

Ju. 9: Die werden manchmal schon vorlaut. Es gibt auch Leute, die werden aggressiv, die wollen dir vielleicht sogar mal eine runterhauen. (I.: Echt?) das hatten wir alles schon.

I. 10: Ach du lieber Himmel. Na dann ist ja gut, daß Ihr dann zu zweit sei auch, ne?

Ju. 10: Tja

I. 11: Wenn man da alleine im Zimmer säße, das wäre ja?

Ju. 11: Ja, man muß auch schon einen gewissen Ton an den Tag legen, man merkt schon, wenn derjenige ruhig nicht mit sich reden lässt, dann muß man halt auch sagen, hier, also ich hab hier das Sagen und Sie haben gar nichts zu sagen. (I.: Mhm) Und dann, früher oder später merken sie es dann schon (I.: mhm) daß sie den Kürzeren ziehen, wenn sie hier Krach machen, bringsts nix.

Nachdem die Interviewerin dramatisierend die Aggressivität der Klienten thematisiert, schildert auch Frau Junghans die Lage – aber eben auf ihre undramatische, nüchterne Weise. Ohne dies hier en détail aufzeigen zu wollen, wird deutlich, dass Frau Junghans eine realistische, ja, für ihr Alter erstaunlich abgeklärte Einschätzung der schwierigen Situation gibt. Die Sequenz der Rede bringt in dieser abgeklärten Weise den entdramatisierenden, aber durch Frau Junghans klar bestimmten Ablauf einer Konfliktsituation zum Ausdruck.

I. 17: Ja. Mmh. Wie lang hat man denn eigentlich so in der Regel jetzt so einen Fall? So ein halbes Jahr, oder (Kopfschütteln Ju) nee,

Ju. 17: Je nachdem, (I.: *ach je nachdem?*) >>

Die Interviewee korrigiert hier sofort das Standardisierungsangebot der Interviewerin und beginnt eine Konkretisierung, wie der mit Komma notierte Tonfall anzeigt, der eine Erläuterung ankündigt. Da es sich bei den Aussiedlern nicht um die Problematik von sozial Abgestiegenen, ins ‚soziale Netz' Gefallenen, sondern um eine Übergangsproblematik handelt, ist das entscheidende Kriterium der Verweildauer als ‚Klient' des Sozialamts, ob sich ihnen eine Verdienstmöglichkeit eröffnet. Dies hängt wiederum entscheidend vom Arbeitsmarkt ab, davon, wie sie mit ihrer Ausbildung in ihn hineinpassen.

Ju. 17: >> wie sie Arbeit finden, >>

Genau das thematisiert Frau Junghans konsequenterweise. Da explizit nach der Verweildauer gefragt wurde, ist diese Äußerung im Sinne von: ‚je nachdem, wie *schnell* sie Arbeit finden' zu verstehen. Der Ausdruck „Arbeit finden" unterstellt, dass die Aussiedler Arbeit suchen. Diese Unterstellung ist trivial und von der Sache her realistisch, da es sich bei denjenigen, die ihre Heimat verlassen, wie bei den Asylbewerbern in der Regel um die Mobilitätselite handelt.

Offensichtlich ist aber die Schnelligkeit der Arbeitsaufnahme ihrer Ansicht nach nicht das einzige Kriterium. Ein weiteres könnte sein, ob die Klientinnen und Klienten eine Wohnung finden. Dafür allerdings wäre das Sozialamt wohl nur vermittelt zuständig, da die Übergangswohnheime von der Landeseinweisungsstelle verwaltet werden und für die Wohnungsvermittlung das Wohnungsamt zuständig ist.

Ju. 17: >> ob sie sich bemühen oder nicht >>

Nun erwähnt sie doch auch die subjektive Komponente der Arbeitssuche. In welchem Verhältnis stehen beide Kriterien zueinander? Es lassen sich zwei Lesarten unterscheiden. Die eine würde die durch die Konjunktion ‚ob' gesetzte Inhaltsbeziehung als zu dem unmittelbar vorangegangenen Satz hergestellt sehen, wofür die Rezensregel[28] spricht; die andere würde eher eine Reihung sehen, in dem Sinne, dass sowohl der mit „wie" wie der mit „ob" eingeleitete Satz sich erläuternd auf ‚je nachdem' bezieht. Zwischen beiden konkurrierenden Lesarten lässt sich nur mittels der Intonation entscheiden. So wie sie hier transkribiert ist: mit einem Komma und nicht einem Punkt nach „finden", gilt eindeutig die zweite Lesart.

Dass beide Kriterien unabhängig voneinander dargestellt werden, obwohl sie sich ja für eine Schuldzuweisung anbieten, ist ein Beleg für die obige Deutung. Dieser ist umso wertvoller, als er nicht Ausdruck einer bewussten Darstellung durch Frau Junghans, sondern Ausdruck ihres auf der Ebene von wie selbstverständlich geltenden Deutungsmustern liegenden Zugangs zur Welt ist. Die Differenziertheit dieses Deutungsmusters korrespondiert mit einer Offenheit auf der Ebene der Habitusformation, die wir bei Herrn Anger bereits als eine wichtige Bedingung für die sachangemessene Bewältigung des strukturellen

28 Die Rezensregel, die in jeglichem Sprechen material wirkt, bedeutet, dass Bezugnehmen auf Vorausgehendes immer, wenn nichts anderes markiert ist, das unmittelbar Vorausgehende (das Rezente) betreffen. (Der Schlagertext „Ich hab noch Sand in den Schuhen aus Hawaii." wirft – außerhalb des Kontextes betrachtet springt dies sofort ins Auge – eigentlich die Frage auf, warum jemand seine Schuhe in Hawaii gekauft hat. Da aber – wie man sich mühsam erschließen muss – gemeint ist, der Sand sei aus Hawaii, ist der Ausdruck sprachlich falsch, der Schlagertext poetisch misslungen.)

Handlungsproblems im Umgang mit dem Publikum kennen gelernt haben.

Im weiteren Verlauf des Interviews wird die Arbeitsbelastung und Organisation thematisch:

> I. 19: Und wie ist das hier so mit dem Telefon? Hat man da auch viel zu tun?
>
> Ju. 19: Das ist viel! Da ruft dann das Arbeitsamt ruft als an, die Krankenkassen, die Übergangswohnheime, ach und hier ist ein Problem mit demjenigen, der will nicht umziehen und der macht Ärger und sind halt, es klingelt schon recht oft.
>
> I. 20: Und das ist bestimmt dann auch nervig, wenn dann Sprechzeit ist, ja und da stehen die Leute, dann klingelt da das Telefon und
>
> Ju. 20: Tja. Man muß also wirklich eins nach dem anderen machen, Ruhe bewahren, sonst gibts nur Knorz. Wirst du durcheinander, da legst du, fängst du eine Sache an, dann kommt Publikum, da legst du die Sache, die du angefangen hast zur Seite, machst das Publikum fertig, dann klingelts Telefon, da hast du im Endeffekt, dann drei Sachen da liegen, was machst du jetzt als erstes, dann mußt du halt nach und nach dich wieder dranmachen.

Frau Junghans schildert anschaulich eine sich aufschaukelnde Situation der organisatorischen Verwirrung, die sehr leicht entsteht, wenn man bei der Arbeit immer wieder gestört wird und neue Dinge beginnt. Das „Publikum" thematisiert sie hierbei nur noch unter dem Aspekt eines Faktors in dem beschriebenen Arbeitsprozess und nicht mehr als konkretes Gegenüber („dann kommt Publikum", „du machst das Publikum fertig"). Letztere Formulierung hätte, aus dem Zusammenhang gerissen, die Bedeutung eines Schikanierens des Publikums, meint aber an dieser Stelle eindeutig die Bezeichnung der Tätigkeit ‚den Empfang von Klienten zu Gesprächen zum Abschluss bringen'. Die geschilderte Überforderungssituation lässt die sachliche Distanziertheit in eine tendenziell bürokratische Verdinglichung umkippen. Dies ist aber keine Widerlegung der oben rekonstruierten Sachangemessenheit, die Frau Junghans' Handeln bestimmt, sondern sogar eine Bestätigung, da sich hier zeigt, dass sie ohne „Knorz" nur arbeiten kann, wenn sie sich auf eine Sache einlassen kann, d. h. nicht gestört wird. Es ist Ausdruck ihrer Sachangemessenheit, dass sie eine Störung der jeweils sehr unterschiedlichen Tätigkeiten – Sachbearbeitung, Empfang von Klienten und Entgegennahme von Telefonaten – als unangenehm schildert. Die hier verdinglichend erscheinende Distanziertheit ist kein dauerhaft eingerichteter Habitus, sondern eine spezifische Reaktion auf eine sich zum Chaos aufschaukelnde Dynamik der Eröffnung neuer Arbeitsgänge.

Dass Frau Junghans hier die Klienten auf ein ‚fertig zu stellendes Bearbeitungsobjekt' reduziert ist nur konsequenter Ausdruck dafür, dass bei entsprechender Überbelastung ein fallspezifisches Eingehen auf die Belange der Klienten, sei es persönlich oder telefonisch, nicht mehr möglich ist. Man kann freilich nicht ausschließen, dass sich bei Frau Junghans zukünftig ein verdinglichender Habitus einschleifen könnte, wenn die Arbeitsorganisation dauerhaft entsprechende Überforderungssituationen provozieren würde.

Die Interviewerin fragt an einer späteren Stelle des Gesprächs nach dem Umgang vieler Klienten mit weiblichen Bediensteten:

> I. 28: Und ist das irgendwie ein Problem, ich glaube, ihr seid ja fast nur Frauen hier, oder?
>
> Ju. 28: Nur.
>
> I. 29: Nur Frauen.
>
> Ju. 29: Der Chef ist ein Mann. (lacht)
>
> I. 30: (Lacht) Und das ist dann irgendwie ein Problem? Wird man da nicht vielleicht auch mal irgendwie (*Ju.: Sie versuchen es ein bißchen*) blöd angemacht, oder? Oder so gesagt, von wegen, das ist ja ne Frau, die können wir über's Ohr hauen.
>
> Ju. 30: Klar, aber nach ner Zeit wissen sie schon, daß auch Frauen was zu sagen haben, daß sie uns doch vielleicht mal zuhören sollen. Man kann uns nicht so leicht übers Ohr hauen. Die akzeptieren das schon nach ner Zeit. Die Neuen kriegen gleich von den Alten erzählt, naja, bei der mußt du aufpassen, die ist nicht so ohne. Also, die sind da schon vorgewarnt.
>
> I. 31: Ja, kann ich mir schon vorstellen, daß die dann denken, ach, sind ja lauter junge Mädchen da. (*Ju.: Ja genau!*) Da kann man ja probieren irgendwie. Das klappt schon.
>
> Ju. 31: Die probierens einmal und dann Sense. Die kriegen also gleich, weil wir müssen uns ja auch so vor die Leute setzen, also so. Sie wollen was von mir. Ich kann Ihnen helfen, also benehmen Sie sich dementsprechend. Wenns im freundlichen Ton nicht geht, versuchen wir es anders. Ja, also, das muß man denen schon beibringen.

Einer jungen Frau gegenüber verhalten sich die Hilfeempfänger anders. Frau Junghans hat damit kein Problem, ihre Reaktion, wie bereits im Verhältnis zu den jugendlichen Aussiedlern gezeigt, ist eine Mischung von Verständnis, Selbstbewusstsein und Ironie, die sich aus ihrer Selbstsicherheit ergibt: Ähnlich wie Herr Anger lässt sie sich jedoch nicht alles

gefallen, sondern hat bestimmte Sanktionsmöglichkeiten, die sie jedoch nur andeutet.

Frau Junghans hat ein Interesse, trotz allen Verständnisses, das sie aufbringen kann, ihre Klienten zu einem angemessenen Verhalten zu bringen. Insofern hat sie einen erzieherischen Impuls, der sich vor allem auf das Verhalten der Klienten bei ihr im Amt bezieht. Dieser steht aber eindeutig im Dienst der angemessenen Bewältigung der anstehenden Aufgaben und liegt so auch im Interesse der Klienten.

> I. 32: Stell ich mir gar nicht so einfach vor. Man muß sich ja auch immer wieder ganz neu auf so einen Fall einstellen. Muß man da nicht auch aufpassen, daß man da nicht so 0 8/15 alles macht? Äh, zack, zack, Berechnung und so.

Die interviewende Studentin hat hier ganz deutlich das Handlungsproblem angesprochen. Einerseits bürokratische Abläufe und die Gefahr der Routinebehandlung, andererseits die einzelnen Schicksale, die individuellen Probleme der Hilfesuchenden.

> Ju. 32: Jeder hat seine anderen Probleme, da muß man schon unterscheiden.

Diese Antwort von Frau Junghans bringt die Problematik in einer zugleich die Perspektive der Hilfesuchenden übernehmenden und den sachlichen Erfordernissen entsprechenden Weise prägnant zum Ausdruck. Dies springt sofort ins Auge, wenn man die Äußerung mit folgenden beiden Variationen konfrontiert: (a) „Jeder hat seine eigenen Probleme" und (b) „Jeder hat andere Probleme". Die Variante (a) veranschaulicht eine Haltung, in der die Verantwortung und vor allem die Aufgabe der Problemlösung ganz auf die Seite desjenigen gelegt wird, der die Probleme hat: ‚Jeder hat sein Päckchen zu tragen.' Die Variante (b) drückt eine abgeklärte Distanz aus, die von einer gewissen Beliebigkeit der Probleme ausgeht und sie so gleichgültig als gleich gültig betrachtet. Die Formulierung von Frau Junghans synthetisiert diesen beiden Varianten gegenüber die Anerkennung der je eigenen Gestalt der konkreten Probleme – gegenüber Variante (b) – mit der Notwendigkeit, diese Probleme und deren Lösung gemäß der Vorgabe der formalen Gleichbehandlung durch das Amt, nicht lediglich den Einzelnen aufzubürden – gegenüber Variante (a). Das darüber hinaus dann noch die Notwendigkeit, zu unterscheiden angeführt wird, stellt diesen Aspekt resümierend heraus: *die formale Gleichbehandlung der in ihrer materialen Verschiedenheit Anerkannten.* – Da hier diese Strukturformel zum Ausdruck kommt, haben wir diese Äußerung von Frau Junghans zum Leitzitat des vorliegenden Abschnitts gemacht.

Die Prägnanz der Äußerung, das wird an der Implizitheit der rekonstruierten Syntheseleistung deutlich, ist kein Resultat einer bewussten

Auseinandersetzung mit dem Handlungsproblem, sondern stellt eher eine intuitiv gelungene Lösung dar. Es wäre zu klären, wie solche gelungenen Handlungsorientierungen entstehen. Alter und berufliche Sozialisation sowie die Dauer der Arbeit in der Sozialverwaltung sind bei Herrn Anger und Frau Junghans so verschieden wie das Geschlecht, so dass wir hier noch keine Anhaltspunkte entdecken können. Es ist daher zu vermuten, dass die Entstehung eines solchen Habitus nicht allein auf die berufliche Sozialisation zurückzuführen ist, sondern Dispositionen eine wesentliche Rolle spielen, die der Interviewee in den Beruf mitgebracht hat.

Die Interviewerin hakt, unter erneutem Bezug auf das Handlungsproblem, noch einmal nach:

> I. 33: Ich denk mir schon, daß das gar nicht so einfach ist, auf jeden so einzugehen dann, und wenn man auch weiß, was weiß ich, es liegt noch so viel auf meinem Schreibtisch.

> Ju. 33: Das Schlimmste sind halt die Alkoholiker. Es gibt welche, die sind so was von verschüchtert und kommen dann betrunken hier an, mit denen muß man halt wirklich, sagen wir ruhig umgehen, soft, sonst werden die aggressiv. Wenn die merken, ach, die will mir nix und die gibt mir mein Geld, dann sollen sie halt weitertrinken. Und wenn dann andere Leute kommen, die sagen, Flocken her oder, es gab eine, die war ein Jahr hier und konnte nach dem einen Jahr noch nicht mal irgendein Wort auf deutsch, nur das Wort Geld. Ja, und wenn ich dann nach einem Jahr sage, bewerben sie sich bitte um ne Arbeit, die Frau war neunzehn, die kann also wirklich arbeiten gehen und die ist dann aber zu faul gewesen, die Sprache zu lernen, dann wird man schon grantig, ja also da verlierst du irgendwann die Geduld. Und wenn man dann gesagt hat, ja und bringen Sie mir ne Bewerbung und dann sehen wir mal weiter und dann sagt die dann zu dir nur Arschloch, das ist das zweite Wort, was sie kann, das war's. Und das ist dann nicht so einfach, wenn dann man sieht, unsereins sitzt hier, kümmert sich um die Leute, die Leute sind fast in deinem Alter und machen dann hier einen auf Faulheit und leben von dem Geld, das ist ja nicht der Sinn der Sache.

Auf der Basis des Vergleichs der Situation der gleichaltrigen Hilfeempfänger mit ihrer eigenen äußert Frau Junghans die klare Vorstellung, dass die Hilfe für die Klienten eine Übergangslösung darzustellen hat. Die Deutung ‚Faulheit' ist die alltagssprachliche Deutung für das geschilderte Verhalten der Klientin, die offensichtlich ein Autonomieproblem hat, das sich mit den Mitteln der Sozialverwaltung nicht lösen lässt. Dass auch eine so vorbildlich den Erfordernissen ihrer Aufgabe gerecht werdende Sozialamtsmitarbeiterin wie Frau Junghans für kritische Situationen auf die Bordmittel ihres Alltagsverstandes angewiesen ist, ist als Defizit der Ausbildung zu vermerken. Andererseits ist die Deutung

als praktische angemessen und trifft in der Perspektive der Praxis den Kern des Problems: individuelle Lebensentwürfe können nicht formell abgesichert werden. Ihnen kann nur bis zu einem sozial legitimierbaren Grad die Voraussetzung geschaffen werden. Den Äußerungen von Frau Junghans fehlt ein vorwurfsvoller oder ressentimentgeladener Unterton. Die Darstellung bleibt distanziert und sachlich. Im Interview mit Frau Schwertmann werden wir feststellen, dass ein solcher Vergleich mit der eigenen materiellen Situation auch sehr schnell in moralisierende Vorhaltungen umschlägt. Diese Einstellung finden wir bei Frau Junghans nicht.

Es ist darüber hinaus bezeichnend, dass sie trotz der massiven persönlichen Beleidigung und der Missachtung ihrer amtlichen Bemühungen sehr gelassen über den Vorfall berichtet.

> I. 34: Da muß man ja aufpassen, daß man da nicht irgendwie schon so ein bißchen
>
> Ju. 34: Ja, da muß man sich ab und zu schon beherrschen. (lacht)

Frau Junghans empfiehlt vor allem Beherrschung. Diese fällt ihr umso leichter, als sie ihre Klienten als autonome Persönlichkeiten, denen sie Hilfe zur Entwicklung von Selbstverantwortlichkeit anbietet, versteht. Sie verfällt demgemäß nicht in Mitleidsgefühle, sondern setzt gegebenenfalls alle Hebel in Bewegung, um adäquate Hilfen zu erreichen.

Der Aspekt der Orientierung der eigenen Tätigkeit an der sachgerechten Lösung der objektiven Probleme, die die ‚Klientel' hat, ließe sich durch viele Stellen zeigen. Im Folgenden soll dies nur durch einige Stellen verdeutlicht werden.

> I. 42: Und wie war das so im Vergleich dann zu hier halt?
>
> Ju. 42: Ich finde das hier interessanter, weil die Leute ein schwierigeres Leben gehabt haben, die kommen aus ner anderen Welt, die haben ganz andere Probleme und die finden das ja hier auch alles neu, die kennen sich ja gar nicht aus. Und dann, praktisch, wenn sie hierherkommen, versucht du sie ja hier in das Leben einzuweisen, erklärst denen, wo sie hingehen müssen, was sie alles beantragen können, was sie halt praktisch zum Leben brauchen. Und wir sind praktisch am Anfang die erste Anlaufstelle für die Leute, damit sie sich ein bißchen zurechtfinden. (I.: Mmh.) Das ist halt schon interessanter, als wenn jemand Normales kommt, der einfach arbeitslos ist, gut, die haben vielleicht auch ihre Probleme und die Situation, aber so finde ich es schon interessanter.
>
> I. 43: Naja, das ist dann auch irgendwo, mit Menschen zu tun haben und man weiß, man kann helfen dann.

> Ju. 43: Also, ich könnte jetzt nirgendswo auf einem Amt sitzen, wo überhaupt kein Publikumsverkehr wäre, das wäre nix für mich. Ich brauch da schon bißchen Action.

Die Äußerungen von Frau Junghans eröffnen einen Blick auf die Charismatisierungsquellen, die es ihr ermöglichen, so positiv an ihre Tätigkeit heranzugehen. Das Schicksal der Menschen, mit denen sie zu tun hat, ist für sie „interessanter" als das eines „Normalen, der einfach nur arbeitslos ist". Im Hintergrund dieser recht blasphemischen Gegenüberstellung steht die Normalität der Hilfe in einer Situation der Eröffnung neuer Möglichkeiten durch die Übersiedelung in einem anderen Land. Frau Junghans empfindet ihr eigenes Tun als Beitrag dazu, dass diese Eröffnung neuer Möglichkeiten auch gelingt und die offene Zukunft gefüllt werden kann. Eine derartige Beteiligung an der Eröffnung neuer Chancen ist bei „einfachen Arbeitslosen" nicht zu erwarten. Dort droht eher die Veralltäglichung der Hilfebedürftigkeit, die Routinisierung der Krise[29]. Insofern würde Frau Junghans ihre offene Herangehensweise wohl tendenziell einbüßen, wenn sie gezwungen wäre, Dauerhilfebeziehern auf dem Sozialamt als Klienten zu haben. Gleichzeitig bändigt das Zuhören bei der Schilderung des Schicksals der Klienten auch die Gefahr der Langeweile im bürokratischen Verwaltungsalltag. Ein gewisses voyeuristisches Motiv klingt hier durch, das – funktional betrachtet – im Dienste der sachlichen Lösung des Strukturkonflikts steht.

Die positive Einstellung

I. 63: Aber wenn ich Dich jetzt so höre, dann klingt das eigentlich echt, das klingt eigentlich wirklich ganz toll, als ob Dir die Arbeit auch wirklich auch Spaß macht ? (Ju.: Tja) Also gar nicht so entnervt oder verzweifelt irgendwie, ja?

Ju. 63: Nee, nee. Wenn man hier entnervt ist, dann sollte man sich nach nem andern Job umsuchen, also umgucken. Wenn man auch kein Interesse mehr hat und es geht einem alles auf die Nerven, hats kein Sinn mehr. Man muß wirklich Geduld haben mit den Leuten, wenn mans wirklich dreimal erklären muß, aber, die Geduld muß dasein. Wenn man die nicht hat, man tut den Leuten kein Gefallen, sich selbst auch nicht, wenn man hier sitzt und es macht einem kein Spaß mehr.

I. 64: Weil, das hört man ja oft, daß Leute nicht lange irgendwo so in nem sozialen Amt bleiben wollen, ja, also, das dann so zwei drei Jahre und dann, ist man schon irgendwie fertig, weil ich denk, daß man da auch irgendwie so hart wird oder, ja, nur noch denkt,

[29] Vgl. Ley 1998.

Ju. 64: Man muß sich halt wirklich, überlegen, obs einem Spaß macht und ob mans aushält, auch von den Nerven her. Es gibt ja Leute, die haben vielleicht nicht so starke Nerven, die nimmt das alles mit, die können auch nicht abschalten, das ist dann einfach kein Job, für die Leute. Weil, wenn ich jetzt abends im Bett lieg und mach mir Gedanken, um Gottes Willen, der arme Mann, das bringt nix, das kann man am nächsten Tag wieder in Ruhe drüber nachdenken, aber abschalten, muß sein.

An einer späteren Stelle des Interviews äußert sich die Interviewerin erneut emphatisch über die Positivität, mit der Frau Junghans ihre Arbeit sieht. Dies wirft ein noch genaueres Licht auf die Quellen der Zufriedenheit von Frau Junghans und soll hier deshalb eingehender behandelt werden:

> I. 85: (lacht) Nee, aber doch, da bin ich jetzt eigentlich ganz überrascht, also, daß, daß Du auch so eine positive Einstellung da irgendwie hast, aber gut, na klar, wahrscheinlich käm man dann sonst überhaupt nicht zurecht, wenn man, (Ju.: Tja.) nicht auch nen Sinn darin sehen würde, was man da macht, also das ist dann eigentlich, ja, für mich hört sich das auch schon so an, das ist nicht nur für Dich irgendwie so ein Job, halt irgendwas, sondern?
>
> Ju. 85: Nee, >>

Die Vermutung, dass der Grund für die Arbeitszufriedenheit, die sich der Interviewerin offensichtlich aufdrängt, darin zu suchen ist, dass die Interviewee ihre Arbeit als sinnvoll ansieht, wird von ihr – in negativer Form – bestätigt: es ist nicht nur ein Job. Arbeit, die zu einem erheblichen Teil im Umgang mit Menschen besteht, wie einen Job zu erledigen, würde die Instrumentalisierung einer Tätigkeit für den reinen Lebensunterhalt auf die Menschen ausweiten.

> Ju. 85: >> wir sehen, >>

Die Befriedigung wird nicht unmittelbar aus dem Handeln bezogen, sondern aus seiner (nachträglichen) Begutachtung, die zugleich auch auf das Amt bzw. auf die Kollegenschaft hin generalisiert wird.

> Ju. 85: >> wir können den Leuten helfen, >>

Zugleich wird hier konkret Bezug auf die „Leute" genommen.[30]

> Ju. 85: >> ja, sie sind meist glücklich, >>

---

[30] Deutlicher wird dies noch, wenn man versucht, die Äußerung von Frau Junghans mit einer zum Helfersyndrom passenden gedankenexperimentell zu konfrontieren. Das Vorliegen eines solchen hätte wahrscheinlich sich hier durch Aufnahme der in der Frage angesprochenen persönlichen Befriedigung und durch Überhöhung der Leistung durch den Ausdruck ‚Menschen' gezeigt.

Dass die „Leute" „meist glücklich" sind, wird hier nicht gezielt als Erfolgskriterium genommen, sondern ist Ausdruck des Erfolges, der im – tatsächlich als solches beurteilten – Helfen-Können besteht. Dies wird auch durch die Einschränkung „meist" deutlich: Leute, denen objektiv geholfen wurde, können gleichwohl subjektiv unglücklich sein – etwa wenn sie zu Selbstverantwortlichkeit bewegt werden mussten und wurden.

> Ju. 85: >> und dann ist man auch zufrieden. Was hilft mir das, wenn einer hier nur unzufrieden rausgeht, ich denke, Kerle, jetzt konnst du wieder nicht helfen, und der hat wieder keinen Job gefunden, und wenn jemand kommt und sagt, ahh, ich hab ne Wohnung, da freuen wir uns mal zusammen, ne, dann machen wir das alles fertig, und dann gehen die auch überglücklich wieder raus. Es gibt auch Leute, die sagen, ach, jetzt komm ich woanders hin, was mach ich nur ohne Sie, also so Leute gibts auch, (Telefon klingelt.) Sie sind auch die einzige, die mir hilft (Telefon Klingelt) und so. Als, das ist schon nett. >>

Das Resümee fasst die Aspekte zusammen. Frau Junghans bezieht also den Sinn ihrer Arbeit aus dem Erfolg, der sich dann einstellt, wenn die Klienten ihre durch die Übersiedelung zeitweilig erlittene Deautonomisierung überwinden und ihre Autonomie wiedergewinnen. Dies bedeutet nicht unbedingt, kein Sozialhilfebezug mehr, eher ist hier eine gelingende Eingliederung in die neue Umgebung gemeint.

Die Aufgabe der mit Aussiedlern befassten Sozialämter besteht darin, Personen, deren autonome Lebensführung durch Umstände, die nicht unmittelbar der Person zuzurechnen sind, eingeschränkt ist, dazu zu verhelfen, dass sie ihr Leben wieder selbst in die Hand nehmen und nicht den Verführungen der Hilfe erliegen, die, auch wenn sie mit dem Ziel der Wiedergewinnung von Autonomie gegeben wird, ein Stück Deautonomisierung bedeutet. Wenn dies gelingt, ist ein Stück Heilung der Gesellschaft durch konkrete Hilfe für einen Einzelnen erfolgt; der daran beteiligte Verwaltungsbedienstete hat folglich einen Dienst an der Gesellschaft geleistet.

An einer späteren Stelle des Interviews fragt die Interviewerin nach der Bedeutung von direkt geäußerter Anerkennung durch die Klienten:

> I. 90: Ja, aber wie Du grad vorhin gesagt hast, wenn Dir dann so einer sagt, ach was soll ich denn ohne Sie tun? und vielen Dank und so, das tut einem dann wahrscheinlich schon ganz schön gut, oder?

> Ju. 90: Ja, das freut einem, doch. Der hab ich geholfen, die ist zufrieden, gut, es ist auch, es gibt viele Leute, die sind wirklich traurig dann hier wegzugehen, also ich hatte eine, die mußte woanders hin, die haben dort auch Sozialhilfe gekriegt, ach, können Sie nicht mitgehen? und können Sie mich nicht weiter bearbeiten? Ich, das geht nicht, ich bin nicht mehr für Sie zuständig, und, das konnt die gar nicht begrei-

> fen. Die war also, immer recht froh, wenn sie hierher kommen konnte, hat erzählt, von der ganzen Familie, und der Sohn, hat endlich ne Ausbildung, und da hat die mir alles halt erzählt. Und die war schon sehr traurig, als sie wegmußte.

Wir sehen aus dieser Passage recht deutlich, wie sich Frau Junghans die um eine diffus-persönliche Beziehung bemühte Klientin spezifisch auf Distanz hält. Sie registriert die Bemerkungen durchaus als positive Rückmeldung über ihre Tätigkeit und nimmt die geäußerten Gefühle wahr. Für sie selbst ist klar, dass sie diese Gefühle nicht teilt und nicht teilen muss. Im Gegensatz zu ihr bringt die Abhängigkeit der Klienten dem von uns befragten Herrn Rody die Anerkennung, die er sonst vermisst.

> I. 91: Ich denk mir's, wenn man jemand hat, wo man weiß, der hört einem auch mal mit zu, und interessiert sich vielleicht sogar, ja?

Die Interviewerin spricht hier ein Bedürfnis an, das wahrscheinlich viele Bedienstete haben, nach einer guten Kommunikation mit den Klienten. Frau Junghans legt hier jedoch klar eine rollenförmige Distanz an den Tag.

> Ju. 91: Vor allem, uns tuts ja auch leid, die Leute, die wirklich das machen was man will, die auch in Ordnung sind, die einen nicht bescheißen wollen, da tuts einem schon leid, ach, die anständigen Leute gehen, die, anderen hast du immer noch da sitzen, ne? es ist schon schade

Obwohl sie ihre Klienten sachlich, distanziert, differenziert beurteilt, leidet sie doch darunter, dass gerade die Beziehungen zu den angenehmen Klienten normalerweise nur sehr kurzfristig sind. Hier scheint der Wunsch nach weitergehenden, diffusen Beziehungen zu den Klienten auf. Beziehungen zu denjenigen aufbauen, deren Verhalten sie eher ablehnend gegenübersteht, käme andererseits für sie wohl nicht infrage.

An dieser Stelle wird die generelle Ambivalenz der Beziehung zu den Klientinnen und Klienten ganz deutlich: In Ämtern, wo es sich mehr um kurzfristige Hilfen handelt, verschwinden alle diejenigen sehr schnell, denen man erfolgreich helfen konnte. Das dürften in der Regel die leistungsfähigeren Personen mit den geringeren Problemen sein. Zurück bleiben Fälle, die keine emotionale Beziehung erlauben, die man eher ablehnt, die schwierig oder aggressiv sind, und mit denen man sich ständig wieder zu befassen hat, obwohl kurz- und mittelfristig keine positiven Rückmeldungen zu erwarten sind. Es bedarf hier einer besonderen Frustrationstoleranz und eines Durchhaltevermögens auf Seiten der Bediensteten. Trotz schlechter Erfolgsaussichten engagiert Frau Junghans sich immer wieder auch bei denjenigen, die sie eigentlich für

relativ hoffnungslose Kandidaten hält, sie ermuntert, sie macht Anregungen und Vorschläge.

So als könnte die Interviewerin es nicht glauben, fragt sie im weiteren Verlauf noch einmal nach, ob Frau Junghans zufrieden mit ihrer Arbeit sei:

> I. 105: Also Du bist schon so hier, ganz zufrieden eigentlich, ja?
>
> Ju. 105: Ja! hier könnte ich bleiben.
>
> I. 106: Obwohl, wenn man dann so mal ein bißchen wieder so hört von wegen, ja mit Renovieren, ja für hier reicht das ja dann wieder, das ist dann doch so, von außen, wird's irgendwie doch nicht so?
>
> Ju. 106: Ja, weil die andern wissen gar nicht, was wir hier eigentlich machen! Für die ist das, naja, Sozialhilfe, zack, zack, aber daß die Leute mehr Betreuung brauchen, und mehr Geduld, das ist so manchen Leuten nicht bewußt. Und da könnt man eigentlich für uns ruhig ein bißchen mehr tun.

Verständnis vermisst sie bei anderen Ämtern, vielleicht auch bei den Politikern oder bei der Öffentlichkeit, weil die oft gar nicht wüssten, was an Arbeit in diesem Amt geleistet werden muss. Sie formuliert, was gerade auch in betriebswirtschaftlichen Beratungen, wie sie zum Beispiel die KGSt durchführt, zunehmend zum Problem für die Bediensteten wird, die schlechten Arbeitsbedingungen, die schlechte Bezahlung und das schlechte Ansehen der Sozialämter, weil die Außenstehenden meist gar nichts über deren Arbeit wissen.

Vergleicht man Frau Junghans mit Herrn Anger, ist festzustellen, dass beide eine positive Einstellung zum Beruf äußern, die bei beiden damit einhergeht, dass sie freiwillig diesen Arbeitsbereich gewählt haben. Ob die Freiwilligkeit der Amtsübernahme tatsächlich eine wesentliche Bedeutung für eine habituell gelungene Bewältigung des Handlungsproblems hat, muss im Verlauf der weiteren Analysen im Auge behalten werden.

Frau Junghans ist aktiver als Herr Anger um die Klienten bemüht. Ihr Engagement verschafft ihr Erfolgserlebnisse, die Herr Anger in dieser Form anscheinend nicht braucht, um seine Arbeitsmotivation zu erhalten. Angedeutete Ressentiments und Resignationen könnten sich bei Frau Junghans verstärken, falls sich Misserfolge häufen und ein gewisser Abnutzungseffekt einsetzen würde. Noch hat sie gute Nerven, kann gut abschalten und hat einen Rückhalt bei den Kolleginnen. Die schlechten Arbeitsbedingungen und der erhöhte Kostendruck könnten ihr als junger Mitarbeiterin mehr zu schaffen machen als dem innerlich unabhängigen Anger.

Frau Baum: „... Du solltest möglichst realistisch an die Sache rangehen...“

Frau Baum ist 26 Jahre alt, sie ist Sachbearbeiterin in einem Sozialamt. Sie hat Abitur gemacht, die Verwaltungsfachhochschule absolviert und 1992 angefangen zu arbeiten. Sie duzt sich mit der Interviewerin.[31]

Im Unterschied zu Frau Junghans und Herrn Anger hat sie ein dreijähriges Fachhochschulstudium absolviert. Aufgrund der formalen Ausbildung ist eine größere Betonung der Fachkenntnisse und eine kritischere Distanzierung von den bürokratischen Anforderungen zu erwarten. Aufgrund der Betonung rechtlicher und wirtschaftlicher Aspekte während der Ausbildung könnte diese Seite stärker im Vordergrund stehen, und es wird zu prüfen sein, ob sich die längere theoretische Ausbildung in der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit widerspiegelt. Zu erwarten wäre eventuell auch eine andere Zugangsweise zu den Klienten, da nicht nur Rechtsfächer und Betriebswirtschaftslehre, sondern auch Sozialwissenschaften Ausbildungsinhalt sind. Es wäre zu vermuten, dass die Ausbildung die bei Herrn Anger festgestellten Elemente gemeinschaftlicher Orientierung in den Hintergrund gedrängt hat und diese einer kritisch-distanzierten Einstellung zu Arbeitsinhalten und der eigenen Tätigkeit Platz gemacht haben könnten.

Das Interview beginnt mit einer Erklärung der Interviewerin über die Absichten des Projektes:

> I. 1: ... also erst mal grundsätzlich, ich weiß nicht ob du schon weißt um was es da jetzt geht, also, es ist ein Projekt von der Fachhochschule' und das nennt sich Arbeitsbedingungen und Arbeitsleistungen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in publikumsintensiven sozialen Ämtern, ja! (*B.: ah ja*)[32] es ist also eine Untersuchung über die Arbeitsbedingungen und wir wollen die halt an der Fachhochschule mal analysieren wie das so aussieht, (*B.: Mhmhm*) und es bleibt alles anonym, es werden keine Namen genannt' wird höchstens das Amt genannt (*B.: mhmhm*)

> B. 1: Kein Problem.

> I. 2: Ja und du mußt nicht immer nur die Fragen beantworten die ich dir stelle' du kannst gerne auch ein bißchen von dir aus erzählen was du gerne mal loswerden willst oder so. (*B.: Mja*) Ja?

[31] Da die Anweisung an die Interviewer, unbekannte Interviewpartner zu suchen, eingehalten wurde, ist dies eher auf die Gleichaltrigkeit zurückzuführen, es gibt aber auch viele Verwaltungsbereiche, in denen fast alle sich gegenseitig duzen. Hier in der konkreten Situation könnte es auch auf den gemeinsamen Studienhintergrund zurückgeführt werden.

[32] Gleichzeitiges Sprechen wird in diesem Interview mit Sternen markiert.

B. 2: Ja

I. 3: Gut dann fang ich einfach mal mit der ersten Frage an, ich würde gerne erst mal wissen was du so hier machst, also mal so eine Tätigkeitsbeschreibung, ich kenne mich ja hier bei euch auch nicht aus. (*B: Arbeitsplatzbeschreibung*) ja

Diese Einleitungssequenz zeigt Frau Baum als aufmerksame Zuhörerin, die gelassen den Erklärungen der Interviewerin lauscht und Zustimmung signalisiert. Recht lakonisch (wahrscheinlich zum wiederholten Male, da sonst das Gespräch wohl gar nicht stattgefunden hätte) bestätigt sie ihr Einverständnis mit dem Gespräch. Wir können zunächst vermuten, dass das ruhige, gelassene Zuhören einer generellen Haltung entspringt, die sie demgemäß auch den Hilfesuchenden gegenüber an den Tag legen wird. Die erste Frage wird von der Interviewerin mit ihrer Unkenntnis begründet: „Ich kenn mich ja hier bei euch auch nicht so aus“. Indem sie die Einschränkung „bei Euch“ macht, will sie aber gleichzeitig signalisieren, dass sie sich woanders bereits recht gut auskennt. Sie betont indirekt ihre Kompetenz als zukünftige Kollegin. Gleichzeitig bestärkt sie damit die situative Rahmung. Im Sinne von: ‚Es ist ein Interview, das bevorsteht, keine Prüfung, es ist keine Kontrolle, aber auch keine Einarbeitung einer Auszubildenden, eher ein Gespräch zwischen Kolleginnen.‘

Ihr Ausdruck „Tätigkeitsbeschreibung“ wird von Frau Baum sofort korrigiert, indem sie, obwohl sie vorher sehr ruhig zuhörte, die korrekte Bezeichnung „Arbeitsplatzbeschreibung“, der in der Verwaltung üblich ist, korrigierend ausspricht, während die Interviewerin noch weiterspricht. Der Ausdruck „Tätigkeitsbeschreibung“ ist in der Verwaltungspraxis unüblich. Es ist zu vermuten, dass wir es mit einer sehr genauen und selbstbewussten Person mit hoher Fachkompetenz zu tun haben.

Das Fachwissen wird sofort bei der differenzierten Darstellung ihrer Tätigkeit deutlich:

B. 3: ehm ja grundsätzlich machen wir Wirtschaftliche Sozialhilfe' mit der Besonderheit daß wir hier einen speziellen Personenkreis haben also zum einen haben wir die Asylbewerber' bis zum Ende des Asylverfahrens' entweder gehen sie dann wieder nach Hause oder sie sind anerkannt' bis zur Wohnungsversorgung' und dann haben wir zum anderen noch den Personenkreis der Kontingentflüchtlinge' die in der Regel aus Russland da hinten die Ecke kommen' wobei die einen Bundessozialhilfegesetzleistungen erhalten und die anderen Asylbewerberleistungsgesetzleistungen, und das ist auch der große Unterschied zu Sozialstationen daß wir also parallel immer mit zwei Gesetzen arbeiten. (*I.: mhmhm*) Das macht eigentlich so den Unterschied aus.

I. 4: Das ist natürlich eine ganz schöne Doppelbelastung ne!

Die Reaktion der Interviewerin erscheint etwas übertrieben, allerdings ist die Arbeitsteilung in den verschiedenen Ämtern je nach Größe der Behörden tatsächlich sehr unterschiedlich.

> B. 4: Na gut… (*I.: da muß man sich gut auskennen in beiden*). >>

Frau Baum entdramatisiert die Äußerung der Interviewerin, die sich zu einer Konkretisierung und damit zu einer Relativierung ihrer Äußerung veranlasst sieht.

> B. 4: >> du mußt schon beides gut können, ja. (*I.: mhm*) Ja. Dann sind halt auch die Sozialstationen teilweise überlastet sie haben auch vereinzelte Fälle äh Asylbewerberleistungsgesetz, aber es ist so kompliziert allein schon mit den Kennziffern ja, Gott da brauchst du 'ne Einführung daß du das wirklich kannst oder du mußt tagtäglich mit arbeiten, ansonsten ist das nicht mehr…

Auffallend an der Einleitung ist die präzise Einordnung in einen größeren Zusammenhang und die präzise Darstellung der beiden Hauptstränge der Tätigkeit bis hin zur präzisen, fast übertrieben genauen Benennung der gesetzlichen Grundlagen und zur klaren Unterscheidung zu anderen Abteilungen der Sozialverwaltung. Auffallend auch die Verwendung sehr langer zusammengesetzter Fachausdrücke. Dass sie keine Abkürzungen wie sonst üblich benutzt, zeigt, dass sie sich der Situation der Interviewerin und deren Novizentums bewusst ist, dass sie folglich deren Perspektive zu übernehmen in der Lage ist.

Die ganze Aufgabenstellung wird anschaulich und gut strukturiert, aber auch sehr stark an der formalen Seite orientiert vorgetragen. Frau Baum hat gute Fachkenntnisse, bringt sie sofort in das Gespräch ein und betont deren Bedeutung. Hier wäre eine unserer Anfangsvermutungen bestätigt. Im Gegensatz zu Herrn Anger und Frau Junghans betont sie den Wert eines guten Fachwissens und zieht einen Teil ihrer Selbstsicherheit daraus.

Weiterhin fällt in der oben zitierten Passage der Gebrauch des „wir" in diesem Zusammenhang auf. „Wir machen…" könnte einerseits einen starken Zusammenhalt der Arbeitsgruppe oder eine starke Identifikation von Frau Baum mit ihrer Aufgabe andeuten. Frau Junghans sagte über ihre Arbeit an vergleichbarer Stelle: „ich zahle aus…, ich bekomme zurück…" (Ju. 1)

Für Frau Baum stehen zunächst die anzuwendenden Gesetze und die organisatorischen Probleme im Vordergrund des Interesses. Das ist sicherlich auch zum Teil auf die formale Schulung zurückzuführen. Für Frau Baum sind diese Aspekte jedoch nur Instrumente, um eine gute Arbeit leisten zu können und nicht Selbstzweck, wie dies bei den überwiegend bürokratisch orientierten Kollegen (s. u.) der Fall ist.

Sie hebt sich selbstbewusst von Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen ab, die nur ab und zu mit ihrem Arbeitsbereich in Berührung kommen und sich dementsprechend nicht so gut auskennen können. Sie versteht sich als Spezialistin auf ihrem Sachgebiet.

> I. 5: Computer habt ihr ja auch keine ge[33].
>
> B. 5: nee aber wir sollen nächstes Jahr im Herbst tatsächlich dann einsatzbereit sein, ...(...) aber es ist auf jeden Fall eine Arbeitserleichterung allein schon der Papierkram du bist ja ständig am Ausfüllen und Formulare Schreiben und Krankenscheine Schreiben, und das hält halt auf (*I.: mhm ja*) das ist sehr zeitintensiv.

Aus diesen bürokratischen Erfordernissen begründen sich für Frau Baum die Schwierigkeiten der Tätigkeit. Es bestätigt sich einerseits ihre Orientierung an Formalem, andererseits wird hier eine kritische Haltung eben diesen bürokratischen Elementen gegenüber sichtbar.

> I. 6: Gut. Kannst du mir vielleicht mal einen Fall nennen hier so aus dem Alltag, der dich irgendwie besonders mal beschäftigt hat oder an den du dich jetzt so spontan erinnern kannst?
>
> B. 6: Spontan erinnern kann man sich immer nur an die ärgerlichen Fälle. (...) >>

Im Gegensatz zu Herrn Anger und Frau Junghans hat Frau Baum eher „ärgerliche" Fälle parat. Die Betonung liegt allerdings auf der spontanen Erinnerung. Damit ist nicht ausgeschlossen, dass bei längerem Nachsinnen auch erfreuliche Fälle in Erinnerung kommen. Darüber hinaus formuliert sie hier eine allgemeine Regel, die durch das generalisierte „man" unabhängig von ihrem konkreten Fall gilt. Allerdings bezieht sie die eigene Person durch das unpersönliche „man" nicht direkt in die Darstellung ein. Sie distanziert sich insofern von diesem Phänomen. Es wird zu prüfen sein, ob sich hier eventuelle Ressentiments andeuten, die ein gespanntes Verhältnis zu den Klienten zur Folge haben könnten.

> B. 6: >> Ja das sind Fälle (hustet) in denen das nicht klappt, äh ich sag mal die regelmäßigen Vorsprachen beim Arbeitsamt oder Fälle, in denen dann nach Jahren rausgekommen ist daß die tatsächlich nebenbei gearbeitet haben und das nicht angesagt haben und das sind einfach Fälle die im Nachhinein unheimlich viel Arbeit machen ja >> .

Frau Baum nennt zunächst „ärgerliche Fälle", die einerseits viel Arbeit machen, da im Nachhinein bei unrechtmäßigem Bezug von Sozialhilfe versucht werden muss, diese zurückzubekommen. Entsprechend den gesetzlichen Vorgaben müssen die Klienten bestellt werden. Es werden Ermittlungen durchgeführt, um die konkreten Sachverhalte aufzuklären

[33] Verkürzung von „gell", mundartlich für „nicht wahr".

und eventuelle Rückzahlungen zu erzwingen. All das macht sehr viel Arbeit und es ist verständlich, dass diese zusätzliche Arbeit Ärger hervorruft.

> B. 6: >> und die dann einfach ärgerlich stimmen ja' >>

Dennoch ist diese Formulierung kein Ausdruck für eine grundlegende und nachhaltige Verärgerung. „Ärgerlich stimmen" deutet an, dass es sich hier um eine vorübergehende Stimmungslage handelt, die sie aber eigentlich in der konkreten Formulierung nicht direkt persönlich auf sich bezieht. Die alternative Formulierung könnte dann etwa heißen: ‚die mich wirklich ärgerlich machen'. Aber so sagt es Frau Baum nicht und distanziert sich damit, durch die unpersönliche Formulierung, gleichzeitig von dem Gefühl des Ärgers. In der eher kontrastierenden Formulierung kommt zum Ausdruck, dass nicht eine gravierende persönliche Empfindung im Vordergrund steht, sondern eine distanzierte Einschätzung.

> B. 6:. >> weil du machst und machst ja' und im Endeffekt bis du dann doch äh angeschmiert worden. >>

Das verallgemeinernde „Du" markiert ebenfalls einen gewissen Abstand von ihrer Person und ihren persönlichen Erlebnissen. Sie verkoppelt nun das Argument der zusätzlichen Arbeit noch mit einem weiteren Moment, dem der Täuschung. Frau Baum erwähnt nicht nur die zusätzliche Arbeit im Nachhinein, sondern auch die vielfältige Arbeit, die sie sich während des Hilfebezugs mit den Klienten gemacht hat: „weil du machst und machst ja". Diese Formulierung deutet die Vielzahl der tatsächlich notwendigen Aktivitäten an. An dieser Stelle kann eine weitere Ähnlichkeit mit den beiden bereits vorgestellten Fällen deutlich werden: Frau Baum ist nicht moralisierend-vorwurfsvoll, sondern konstatiert die Tatsachen so, wie sie sich für sie darstellen. Wegen der zusätzlichen Arbeit wird sie ärgerlich, aber sie lässt an dieser Stelle keine Ressentiments den Klienten gegenüber deutlich werden, sie kreidet die zusätzliche Arbeit nicht den Hilfeempfängern an.

> B. 6: >> Und wir haben zur Zeit eine Kraft die sich nur um diese Arbeitsgeschichten kümmert' die also tatsächlich dann auch ermittelt und alle Firmen anschreibt und die müssen ihr dann mitteilen (hustet) wer dort arbeitet mit dieser Aufenthaltsgestattung, ja aber diese Aufenthaltsgestattung ist ein bestimmter Ausweis den nur Asylbewerber haben' und nach dem Asylbewerberleistungsgesetz sind die Firmen verpflichtet', diese Arbeitnehmer die sie haben' dem zuständigen Sozialamt zu melden. Da aber kein Arbeitgeber das Asylbewerberleistungsgesetz kennt' äh da kam da bisher auch nicht viel, und jetzt hat die Kollegin das übernommen die Firmen zu informieren >>

Hier ist bezeichnend, wie schnell die Interviewee von der Schilderung der ärgerlichen Gegebenheiten, die sie allerdings kaum auf die eigene Person bezieht, wieder auf die formale Seite ihrer Arbeit zu sprechen kommt. Das Selbstbewusstsein ihrer Fachkompetenz zeigt sich hier noch einmal in der Äußerung zu der Unkenntnis der Unternehmer. Trotzdem findet sich auch in dieser Passage keine Wertung oder Überheblichkeit, sondern sachliche Feststellung der Tatsachen.

> B. 6: >> und jetzt kommen da also stapelweise Listen mit irgendwelchen Leuten da wird dann halt nachgefragt ob es Akten gibt, dann wird dann halt nachberechnet. Das sind dann manchmal schon so Aha-Effekte wenn du dann siehst seit '91 gehen die schon arbeiten und du hast keine müde Mark in der Akte angegeben und das sind schon Fälle die dich unheimlich ärgerlich machen, weil es viel Arbeit ist >>

Hier bestätigt sich die Vermutung, dass Frau Baum keine Vorwürfe gegenüber den Klienten entwickelt, sondern sich eher über die Mehrarbeit ärgert. Relativ unvermittelt wechselt sie jedoch das Thema:

> B. 6: >> oder es gibt auch wirklich Fälle wo du merkst, daß die Leute äh in der Heimat ziemlich viel mitgemacht haben ja' die sind teilweise psychisch neben der Spur weil sie einfach psychische Schäden haben die einfach offensichtlich sind ja also was weiß ich, Tretminen oder sonst irgendwas oder was weiß ich irgendwelche Folterspuren ja' also das siehst du dann und das sind dann schon so Fälle die dich mitnehmen ja >>

Die schicksalhaften Beeinträchtigungen der Klientinnen und Klienten nimmt Frau Baum in ihrer Drastik („wirklich“) wahr, ohne hier persönliche Betroffenheit zum Ausdruck zu bringen; das generalisierende „du“ macht vielmehr deutlich, dass im Prinzip jeder betroffen (mitgenommen) wäre.

> B. 6: >> oder einfach Fälle wo du gern möchtest aber du kannst nicht gerade während dem ersten Jahr nach Asylantragstellung, weil's da gekürzte Leistungen gibt, da gibts nichts dazu, gar nichts, (...)

Außer den Opfern des Schicksals gibt es offensichtlich weitere Fälle, wo Frau Baum – ja, wiederum: im Prinzip jeder – gern über das formal mögliche hinaus Hilfe leisten würde. Das ist ihr verwehrt. Die „ärgerlichen Fälle“ sind für Frau Baum nun im Ablauf ihrer Schilderung diejenigen, bei denen sie aufgrund gesetzlicher Vorschriften nicht ausreichend Hilfe leisten kann. Auch an dieser Stelle wird eine distanzierte Haltung zu Gesetzen deutlich, die Maßnahmen erzwingen, die ihrer Ansicht nach nicht unbedingt sinnvoll sind, wenn sie in einigen Fällen nur die vorgeschriebenen Summen auszahlen kann. Sie schildert hier mit großer Klarheit das strukturelle Handlungsproblem: Man sieht das schwere Schicksal der Klienten, hat das Gefühl, hierauf eingehen und

adäquate Hilfe leisten zu müssen, kann jedoch aufgrund der Vorschriften, darauf nicht eingehen.

Frau Baum ist uns als eine sehr präzise und genaue Person bekannt geworden: Trotz aller persönlichen Zweifel und Bedenken stellt sie die Vorschriften in den Vordergrund, ohne in Bürokratismus zu verfallen. Sie erkennt dabei das Dilemma genau und stellt sich ihm in realistischer Einschätzung, ohne an ein Abweichen von den Vorschriften zu denken, wie wir es später bei Frau Heuer finden werden.

Persönliche Betroffenheit oder Enttäuschung über die Klienten lässt Frau Baum nicht erkennen. Dies heißt aber nicht, dass sie eine zu große Distanz zu den Klientinnen und Klienten aufbaut, vielmehr nimmt sie ihre Klienten in ihren jeweiligen Lebenslagen differenziert wahr und behält trotzdem Distanz zu dem Einzelschicksal.

> I. 7: So und auf der anderen Seite mal einen positiven Fall...
>
> B. 7: Ein Lottogewinn, das weiß ich noch, ich habe eine Hilfeempfängerin gehabt, die kam ... aus aus XXX kam die' und die war auch psychisch ziemlich angeknackst, hat also auch Verfolgungswahn gehabt und war schizophren war aber immer sehr sehr lieb wenn sie hier war, >>

Hier scheint Frau Baum einen Unterschied zu den erstgenannten Fällen („neben der Spur") aufzumachen, wenn sie betont, die Frau sei „aber immer sehr sehr lieb" gewesen. Allerdings kann man hier nicht schließen, dass „liebes" Verhalten für die Beurteilung der Hilfeempfängerinnen für sie ein Kriterium ist. Vielmehr weist sie hier nur die Erwartung zurück „psychisch angeknackste" und „schizophrene" Fälle wären tendenziell aggressiv. Die hier geschilderte Klientin ist demgegenüber extrem hilfebedürftig.

> B. 7: >> das war eigentlich immer nur in der Unterkunft daß sie ausgerastet ist und das auch nur zeitweise, sie hat dann irgendwie einen Anfall gehabt und dann war sie eine Woche im PKH, im Psychischen Krankenhaus' und danach war alles wieder in Ordnung, und die hat im Lotto gewonnen, und hat ein Visum bekommen für Amerika, das war dieser Lottogewinn (*I.: ach so*) ja ein dauerhaftes Visum, da ist sie dann glücklich ausgereist und das war wirklich schön das hat mich gefreut ja.

Frau Baum kann sich noch gut an diesen Fall erinnern, sie schildert die Einzelheiten ohne lange darüber nachzudenken. Sie übernimmt bei aller Distanz die Perspektive der Klientin, kann sich mitfreuen und dann aber relativ schnell sich davon auch wieder lösen: „das hat mich gefreut, ja" – und damit ist die Sache – ohne große Weiterungen ebenso wie die schlimmen Fälle erledigt. Emotionalität ist ihr situationsbezogen durch-

aus nicht fremd, steht aber der sachlichen Bearbeitung ihrer Fälle keineswegs im Wege.

> I. 8: Und beide Fälle mal gegenübergestellt ist doch eher der negative der typische hier oder? Oder überwiegen die positiven Fälle die negativen?
>
> B. 8: Also ich würde mal sagen grundsätzlich... du hast die negativen natürlich eher in Erinnerung, ich würde sagen das Gros ist eigentlich positiv (*I.: Ja?*) ja. Oder ich sag jetzt mal es läuft einfach, ja es sind Leute die zuverlässig sind' die sich bemühen' die ehrlich sind' und das ist eigentlich wirklich würde ich sagen, das Gros, ja und die negativen sind halt wirklich die wenigen aber die hast du immer in Erinnerung, ja und da... irgendwann ist so ein Punkt angekommen da kommen die zur Tür rein und da bist du einfach vorsichtig, aber die kennst du, die kennst du auch von den Nachbarbezirken das weißt du einfach, da kommt nur der Name und eijeh! und da weißt du halt Bescheid, sowas spricht sich auch rum,

Die Interviewerin legt die Betonung auf die negativen Fälle, aber ihre Gesprächspartnerin verneint deren Bedeutsamkeit. Sie macht sich Gedanken, warum in der Erinnerung die negativen Fälle zu überwiegen scheinen. Hier legt Frau Baum gesteigerte Selbstreflexion an den Tag, indem sie überlegt, wie es kommt, dass sich negative Erlebnisse eher in ihrem Kopf festsetzen. Ihr sind die Prozesse der Vorurteilsentstehung bewusst, und sie ist selbstkritisch genug zu bemerken, dass auch sie davon beeinflusst wird. Diese selbstkritische Erkenntnis bewahrt sie offensichtlich davor, die „negativen" Fälle zu verallgemeinern und zu skandalisieren.

> I. 9: OK, dann würde ich gerne mal wissen wie das eigentlich so abläuft,
>
> B. 9: Ja wir haben zwei Sprechtage [...][34] wir vergeben Termine' um das Chaos zu organisieren' und haben die Möglichkeiten für Leute die keine Termine haben' hängt unten eine Liste aus' bis gegen halb acht, das sind so vierzig Leute, die die Möglichkeit haben sich einzutragen' und die sitzen dann halt draußen und werden irgendwann im Laufe des Vormittags eingeschoben in der Regel sinds so Geschichten wie Krankenscheine, oder Sozialhilfebescheinigungen, oder ich sag jetzt auch mal ne Kostenzusage für ne Wohnung ja' so daß wir also Krankenscheine und Sozialhilfebescheinigungen schicken wir gleich heim' das geht alles per Post' das ist dann auch so'n Erziehungseffekt ja' daß die Leute einfach <u>anrufen</u> und nicht direkt hier auf der Matte stehen ja und wenn du das konsequent durchziehst, dann kannst du das wirklich steuern, ja und durch diese Terminvergabe ist das eigentlich wirklich auch organisiert,

[34] Genauere Angaben getilgt.

Frau Baum fühlt sich dem Andrang der Klienten nicht ausgeliefert, sie steuert und organisiert das Geschehen. Ihre Schilderung wirkt daher sehr souverän. Im Gegensatz zu anderen Interviewees, wie z. B. Herrn Florian (s. u.), sieht sie sich nicht einer Flut von Klienten ausgeliefert, sie steuert das Geschehen durch Planung und erzieht gleichzeitig die Klienten zu einem ‚behördengerechten' Verhalten. Ähnlich äußert sie sich auch im späteren Verlauf des Interviews, diese Stelle sei hier zur Illustration eingefügt:

Zeitplanung

B. 15: Du vergibst die Termine halbstundenweise' und du weißt dann ungefähr, also wenn du den Bezirk ein bißchen länger machst dann weißt du ungefähr der geht schneller das ist unproblematisch, das ist einfach nur ne Auszahlung, ja da ist nichts Schwieriges dabei ein Hotelfall 527 DM und Feierabend ja, da kommt keine Bei-[35] *Krankenscheine per Post und das ist eine Sache von ner Viertelstunde' und dann kannst du gleich einen Listenfall hintendran schieben, du weißt schon ungefähr deine Zeit zu steuern, weil du ungefähr weißt, wieviel Zeit der jeweilige Klient in Anspruch nimmt, ja und von daher kannst du auch eher wenn jetzt zum Beispiel jemand kurzfristig nen Termin braucht kannst du den auch eher zwischenlegen, ja indem du dir schon mal sagen läßt wo liegt denn das Problem du weißt es ist was längeres oder was kürzeres, siehst dann an deinem Terminkalender, wer kommt', weißt genau wo du 'n bißchen Luft hast ja' so daß du den dazwischenschieben kannst da machst du auch mal einen Viertelstundentermin, aber das geht eigentlich*

Das von Frau Baum mehrfach erwähnte professionelle Zeitmanagement funktioniert nur, wenn die Klienten mitspielen, pünktlich sind, Termine einhalten etc. Frau Baum setzt die Regeln und sagt den Klienten auch deutlich, was sie machen dürfen und was inakzeptabel ist. In dieser Hinsicht besteht sie ohne moralischen, vorwurfsvollen Unterton auf Einhaltung der Regeln eines Arbeitsbündnisses (vgl. Kap. VII.5) und zeigt gelassen die formal vorgegebenen und die sachlich erforderlichen Grenzen auf. Sicherlich ist Frau Baum auch am guten Funktionieren der Organisation gelegen, dies wird aber nicht zum Selbstzweck hochstilisiert, sondern ist nur Mittel zum Zweck, nämlich optimale Hilfe zu leisten. Sie „erzieht" ihre Klienten und zeigt ihre eigenen Grenzen deutlich auf. Auch bei schwierigeren Personen lässt sie sich davon nicht – aus vereinseitigtem Mitgefühl etwa – abbringen, sie erklärt es nur etwas anders. Sie will erreichen, dass die Klienten nicht einfach „auf der Matte stehen", sondern anrufen und sich Termine geben lassen. Das ist in beiderseitigem Interesse und im Interesse des geregelten Ablaufs sinnvoll.

35 Vermutlich „Beihilfe".

Nachdem weitere Einzelheiten der Organisation eines Sprechtages besprochen sind, kommt die Interviewerin auf die Klientinnen und Klienten selbst zu sprechen.

I. 17: Wie ist denn so die Einstellung von den Leuten die hier reinkommen, sind die eher aggressiv oder freundlich oder wie sind die denn so? Genervt oder'...

B. 17: Also genervt nicht mehr, als wir noch die drei Sprechtage hatten da wars schon eher ein Chaos, und da waren die Leute natürlich auch genervt, es gab auch Zeiten da haben wir keine Termine vergeben' da saßen die teilweise fünf Stunden oder so und haben gewartet daß sie drankommen und da war die Stimmung ne ganz andere, jetzt sind wir auch verteilt auf zwei Stockwerke vorher waren wir auf einem Stockwerk da bist du in den Wartesaal rausgekommen da hast du nur ne Menschenmasse gesehen, ja, und da hast du schon die Krise gekriegt wenn du da von drüben mal hier rüber mußtest um noch mal Kaffeewasser zu holen , alle habe dich vorwurfsvoll angeguckt daß du Zeit hast Kaffeewasser zu holen ja' das hat genervt, aber jetzt hat sich das alles ein bißchen entzerrt' dadurch daß wir Termine haben ist es eigentlich so die Leute haben Verständnis sie stehen halt an der Tür sie haben Angst sie werden vergessen' ja' aber das ist eigentlich ne Sache die ... die nicht viel für Unruhe sorgt, es ist in der Regel eigentlich sag ich jetzt mal einigermaßen ruhig.

Frau Baum kommt sofort wieder auf die situativen Rahmenbedingungen zu sprechen. Sie sieht das Verhalten der Klienten beeinflusst durch die organisatorischen Randbedingungen – insbesondere der Wartesituation. Sie schildert hier die gegenseitige Abhängigkeit der Befindlichkeiten beider, der Bediensteten und der Hilfeempfänger. Gleichzeitig wird deutlich, dass Konfrontationen sich durch einfache organisatorische Maßnahmen reduzieren lassen. Trotz der plastischen Schilderung der vorwurfsvollen Blicke, die sie trafen, zeigt Frau Baum Verständnis für die Situation der „Leute". Sie bezieht diese Blicke nicht auf die eigene Person, sondern nimmt deren sachliche Begründetheit wahr.

I. 18: Und da kam noch keiner rein und hat sich mal irgendwie besonders aggressiv oder so .... ?

Die Interviewerin lässt nicht locker, sie möchte der Gesprächspartnerin unbedingt auch eine negative Geschichte oder eine gefühlsmäßige Äußerung entlocken.

B. 18: Doch so Fälle hast du immer,

Frau Baum weicht der Frage zwar nicht aus, wehrt aber eine Dramatisierung durch Generalisierung ab.

I. 18: Weil es gibt ja auch Leute wenn man denen was ablehnt daß die dann...

Die Befragende lässt immer noch nicht locker. Ihre Erwartungen sind eindeutig negativ und sie scheint über die neutrale Haltung von Frau Baum überrascht.

> B. 19: So Fälle hast du immer mal, >>

Die Interviewee lässt sich von ihrem Satzkonzept trotz der Intervention nicht abbringen. Für sie ist es keine besonders erwähnenswerte Sache. Im Gegenteil, da sie nicht von selbst darauf zu sprechen kommt, scheint es für sie auch tatsächlich kein Problem mit unangenehmen Klienten zu geben, jedenfalls keins, mit dem sie nicht fertig würde.

> B. 19: >> auch daß die Leute das psychisch einfach nicht auf die Reihe kriegen und da ist das einfach ein Gespür für die Situation, weil du bist ja als Sachbearbeiter auch nicht immer gut drauf, ja und da kanns einfach sein daß du an dem Tag mit dem einfach nicht klarkommst.(...) Aber das gibt sich alles im Laufe der Zeit, du kennst einfach deine Pappenheimer, du weißt einfach mit wem kann ich energisch reden und kann auch mal sagen jetzt ist meine Geduld am Ende und bei wem muß ich mich eher ein bißchen sanfter dort mich vortasten ja und ihm das eh sorgfältig dann sagen, wie das zu laufen hat,

Wieder äußert sich Frau Baum sehr kompetent, gelassen und souverän über das Verhältnis zu den Klienten. Wie sie ihr Verhalten hier schildert, den differenzierten Einsatz verschiedener Verhaltensmöglichkeiten entsprechend der Person der Klienten, bei gleichzeitiger kritischer Selbstbeobachtung, können wir als ein Zeichen für die habituell verankerte Fähigkeit und Bereitschaft zur Perspektivenübernahme bei gleichzeitig strukturierter und strukturierender Sachkompetenz ansehen.

> I. 20: Hast du dich auch schon mal geweigert hier jemanden zu bedienen weil der besonders rüpelhaft war oder so?

> B. 20: Nee rüpelhaft noch nicht, es gibt einen Klienten ähm ja... wir sollten uns nicht im Dunkeln begegnen, weil ich weiß nicht wer wem zuerst eins über die Birne zieht (lacht), eh es geht einfach nicht, es war ein Punkt angekommen wo dann kein Zusammenarbeiten mehr möglich war, ich hab ihm nicht geglaubt und er hat mir nicht geglaubt, und da hab ich gesagt es bringt überhaupt nichts daß ich den noch jeden Monat vor mir sitzen hab ja wo mir schon die Galle hochgeht wenn ich ihn nur seh da braucht der gar nicht den Mund aufzumachen da hab ich gesagt da ist jetzt der Punkt wo ich ehm ... mich weigere den zu machen,

Sie ist sich gegebenenfalls auftauchender eigener aggressiver Tendenzen durchaus bewusst, kann sie aber kontrollieren und distanziert zum Ausdruck bringen. Auch hier wird die Fähigkeit zur Selbstreflexion, zur Selbstironie deutlich, sie löst diesen Konflikt, indem sie den Fall nicht mehr selbst berät.

I. 21: Und da hat ihn ein anderer übernommen oder was,

B. 21: Mein Gruppenleiter ja. >>

In dieser Abteilung wird sachgerecht auf solche Probleme reagiert. Frau Baum weiß, dass sie mit ihrem Anliegen zu ihrem Gruppenleiter gehen kann, der ihr dann auch tatsächlich aus der verfahrenen Situation heraushilft.

B. 21: >> Ja und dann hab ich nen Hilfeempfänger der in glühender Liebe zu mir entbrannt ist das ist keine Basis um zusammenzuarbeiten, ja' wenn der auf den Knien vor dir rumrutscht, also des bringt auch nichts (lacht) den hab ich dann auch abgegeben, also das sind so zwei Fälle wo ich gesagt hab das mach ich nicht mehr, aber ansonsten...

Ein weiteres Problem kann entstehen, wenn Klienten die Regel der Distanzwahrung zu den Bediensteten nicht einhalten. Auch hier reagiert Frau Baum professionell, indem sie den Fall abgibt. Gleich also, ob positiv oder negativ gefärbt: wenn die Intensität der Beziehung zwischen den Klienten und Frau Baum ein gewisses Maß überschreitet, das – je fallspezifisch – die Spannung zwischen dem Pol der Diffusität und dem der Spezifität, die den Strukturkonflikt konstituiert, zugunsten des einen Poles (hier eben zugunsten der Diffusität) aufzulösen droht, greift Frau Baum nach dem professionell bereitstehenden Rettungsanker. Die Abteilung hat hier offensichtlich ein angemessenes System der Fallzuteilung aufgebaut.

Konfrontationen mit den Klienten

I. 22: Hast du auch schon mal einen rausgeschmissen?

B. 22: Ja schon mehrmals (lacht) schon mehrmals.

I. 23: Und in welchen Situationen kommt das vor?

*B. 23: Wann kam denn das vor? ... Ja das eine... der hat mich ziemlich geärgert weil der sehr ungezogen war, der hatte einen Ton am Leib der hat mir überhaupt nicht gefallen, und ich hab ihn dann ein paar Mal draufhingewiesen daß wir hier nicht auf dem Jahrmarkt sind, sondern daß wir uns hier ruhig und sachlich unterhalten können das hat er nicht so gesehen und dann hat er die Dinge nicht mitgehabt die er mitbringen sollte' und dann hab ich gesagt das wars jetzt und wir sehen uns wieder wenn die Papiere da sind und wenn hier wieder ein anderer Umgangston herrscht' und das fand er irgendwie nicht so toll und da haben wir uns ein bißchen angebrüllt ne und dann war hier so ein kleiner Menschenauflauf (lacht), naja Gott (...) das geht schon (*I.: mhm*) Oder wenn du irgendjemand hast, ich hatte auch schon einen der... wohl nachweislich auch in der Heimat gefoltert worden ist, und der hier ohne irgendeinen Anlass ich weiß gar nicht warum mitten im*

Gespräch auf einmal ist der völlig ausgerastet, ja da kannst du nichts machen ja, so von einer Minute auf die andere und da fing er dann an übern Schreibtisch zu krabbeln und das war dann natürlich erst mal eh was machst du'n jetzt'... aber die Kollegen kommen dann und dann geht das dann,

Diese lange Passage spricht vor dem Hintergrund des bereits Gesagten für sich selbst und zeigt, dass bei Frau Baum auch noch Verständnis für extrem unkonventionelles und sogar unangemessenes Handeln von Klienten vorhanden ist. Auch die folgenden zitierten Interviewpassagen dienen vor allem der Veranschaulichung des bereits Explizierten.

I. 24: Hast du schon mal Angst gehabt?

B. 24: Ja, ganz zu Anfang, ... ganz zu Anfang, das war auch einer ja, ... weiß auch nicht,

I. 25: Also als du noch neu warst?

B. 25: ja ja der war auch recht gewalttätig, hatte ich so das Gefühl, und da war ich so erschrocken und auch eingeschüchtert ja daß ich da also völlig erstarrt sitzenblieb' ja und wirklich nur zitterte weil ich überhaupt nicht wußte was ich jetzt machen soll darauf wirst du nicht da wirst du nicht ausgebildet für, und ehm da war ich nur froh daß ne Kollegin da war, die hat ihn wohl schon gekannt und hat dementsprechend reagiert, ich hab nicht mal reagiert ich hab den nur mit großen Augen angeguckt ja' das passiert mir heute nicht mehr, ja du kannst immer noch ne Situation falsch einschätzen aber du hast denke ich mal neunzig Prozent aller Fälle weißt du ungefähr wie du zu reagieren hast,

Frau Baum geht nun in der von der Interviewerin gewünschten Weise auf den Extremfall ein, sie schildert zwar ihre Hilflosigkeit, zeigt aber wiederum, dass sie aufgrund ihrer Sicherheit auch mit solchen Situationen fertig wird. Die theoretische Fachhochschulausbildung hat Frau Baum nicht auf die konkrete Alltagspraxis vorbereiten können. In der konkreten Situation, in der sie vollkommen blockiert ist, hilft die Kollegin.

Dieser Vorgang weist auf verschiedene Aspekte hin: einerseits müsste eine bessere Vorbereitung auf den Umgang mit schwierigen Klienten erfolgen, andererseits haben die berufserfahrenen Kolleginnen die Hilfestellung und Betreuung zu leisten. In diesem Fall wird nicht berichtet, welches Verhalten die Kollegin für richtig erachtete. Deutlich wird hingegen, dass Frau Baum nicht stur an stereotypen Reaktionen festhängt, sondern eine dem jeweiligen Verhalten „entsprechende" Reaktion vollzieht. – Dies ist sicherlich ein wichtiger Aspekt dessen, was herkömmlicherweise ‚Sozialkompetenz' genannt wird. Anscheinend

konnte sie diese ‚Kompetenz' durch das Vorbild der Kollegin lernen. Insofern ist für sie der Erwerb konkreter, übertragbarer Handlungsmuster on the job und in persönlicher Begegnung offensichtlich prägender gewesen als die theoretische Ausbildung.[36]

I. 26: Man ist aber dann schon irgendwie ein bißchen abgebrühter dann mit der Zeit...?

B. 26: Ganz sicher, ganz sicher,

I. 27: Dann nimmt man sich das nicht mehr so zu Herzen oder?

B. 28: Nee, du gehst auch hier raus und es ist Feierabend,

I. 28: Ja?

B. 28: Ja.

I. 29: Nimmst du das nicht mit nach Hause wenn du hier Probleme hast mit irgendjemandem, oder wenn du dir sagst heute hats mir wieder gestunken oder so?

B. 29: Ja gut aber nicht mehr als ich sag jetzt mal eh... wenn du im HL[37] arbeitest ja, da nimmst du auch mal ein Stück mit nach Hause wo du dir sagst, also das war ein Kunde der hat mich geärgert ja' das war soundso, mehr ist es nicht mehr, das war am Anfang war das schon schlimm das erste Dreivierteljahr da hatte ich also dann nachts auch nen Zettel auf dem Nachttisch liegen, weil ich dann aufgewacht bin mir fiel was ein und ich hab das dann aufgeschrieben und ich hab auch auch ehm am Anfang nur erzählt von meiner Arbeit also ich konnte nicht hier rausgehen und sagen jetzt ist Feierabend, das ging nicht, aber irgendwann habe ich mich dazu gezwungen und inzwischen ist es wirklich so daß man wird abgebrüht,

Zum Habitus professionalisierten Handelns von Frau Baum gehört auch das Bewusstsein, dass es sich bei ihrer Arbeit um einen vielen anderen vergleichbaren Beruf handelt. Für ihre Fähigkeit zur Selbstreflexion spricht es, dass sie das nicht nur positiv, sondern selbst als Folge eines gewissen Abgebrühtseins empfindet, eine Tatsache, die sie zwar realisiert, aber nicht positiv empfindet, obwohl es ihr hilft, mit der Arbeitsbelastung besser fertig zu werden. Ihr eigenes Bewusstsein für diese Entwicklung bewahrt sie davor, ihren Klienten gegenüber gleichgültig oder gar zynisch zu werden.

I. 30: Also war dann abends nicht der Frust zuhause?

36 Zur Frage, wie man solche Aspekte in die Ausbildung einbeziehen könnte, vgl. Kap. VIII.

37 Eine Supermarktkette.

B. 30: Nee. In ganz wenigen Fällen, ich sag mal, wenn du Krebskranke oder Leukämiekranke oder Amputierte oder sonst irgendwas hast wo was schief gelaufen ist ja' (*I.: mhmhm*) das nimmt dich schon mal mit, aber selbst das(...) (I.: mhm*) weil sonst würde ich ja den ganzen Abend daheim sitzen und flennen über das Elend dieser Welt das sich hier in meiner Abteilung sammelt, (I.: mhm*) das geht nicht, da mußt du einfach Abstand von nehmen.

Diese Sequenz zeigt noch einmal sehr genau den gefühlsmäßigen Abstand, den sich Frau Baum durch ihre „Abgebrühtheit" schafft. Die Übertreibung bei ihrer Schilderung erinnert an die Funktion gewisser Ärztewitze, die auch der Distanzierung und Entlastung dienen. Gleichzeitig wird an der Formulierung „Abstand nehmen" deutlich, dass es sich um ein stetes Bemühen gegenüber dem aus der Arbeit sich ergebenden Ansinnen handelt. In kritischer Selbstbeobachtung bringt Frau Baum diese Prozesse vor sich.

I. 31: Hast du das Gefühl daß du in der Ausbildung auf die Arbeit hier vorbereitet worden bist? So im Umgang mit Publikum vor allem?

B. 31: Nee, gar nichts.

I. 32: Überhaupt nichts?

B. 32: Gar nichts. du hast im Endeffekt hast du nur... eh... ja du hast das Gesetz an die Hand bekommen aber das hat dich überhaupt nicht darauf vorbereitet wie es ist mit Publikum zu arbeiten' und ich denke es ist nochmal ein Unterschied ob du mit Publikum arbeitest' oder ob du im sozialen Bereich gerade jetzt mit Sozialhilfeempfängern arbeitest, *I.: mhmh * oder mit Ausländern. Das ist ein Unterschied und darauf kann dich nichts vorbereiten, das geht nicht,

Frau Baum interpretiert ihre eigenen Erlebnisse in der Ausbildung so, dass sie ihre Erfahrungen verallgemeinert und die Behauptung aufstellt, eine Vorbereitung auf die angemessene Bewältigung der beruflichen Praxis wäre nicht lehrbar. Ihr Argument spielt darauf an, dass die verschiedenen Arbeitsbereiche sehr unterschiedlich sind. Daher sei auch nicht in einer theoretischen Ausbildungssituation ein „richtiges" Verhalten trainierbar. Unsere Analysen haben auch bei Herrn Anger und Frau Junghans ergeben, dass diese beiden Befragten, ohne speziell ausgebildet zu sein, ihren offenen und ausgleichenden Habitus den Klienten gegenüber quasi naturwüchsig entwickelt hatten. Dennoch wäre es denkbar, dass durch eine Ausbildung, die stärker auf das Handlungsproblem eingeht und sich an der Analyse konkreter Situationen orientiert, die erforderliche Kompetenz, zumindest eine gewisse Sensibilität vermittelt oder eine vorhandene habituell gestützte Fähigkeit erweitert

werden könnte. Dafür sprechen auch die Erfahrungen, die Thomas Ley in der Ausbildung von Polizisten machte (vgl. Kapitel VIII).

> I. 34: Und wie ist das Klima hier in der Abteilung so? Wird man da unterstützt oder steht man da ganz alleine da?
>
> B. 34: Es ist schon Teamarbeit ... schon aufgrund der Belastung. Also wenn wir hier nicht als Team zusammenarbeiten würden dann würden wir wahrscheinlich alle einzeln vor die Hunde gehen, du mußt da schon zusammenhalten also es ist einfach Stress, es ist viel Arbeit' und es ist auch ... viel Bürokratie und das ist eigentlich auch das was dich ärgert weil du im Endeffekt nicht die Zeit hast wirklich für die Leute das Bestmögliche zu tun was du vielleicht tun möchtest' weil du einfach nicht die Zeit dazu hast, das geht nicht.

Für Frau Baum besteht eine wesentliche Entlastungsstrategie wie bei Herrn Anger in der Zusammenarbeit und dem Zusammenhalt mit den Arbeitskolleginnen. Die Türen stehen offen, es herrscht ein guter Teamgeist. Falls man mal weniger zu tun hat, als die anderen, hilft man sich gegenseitig. Die Erwähnung der vielen Bürokratie steht im Kontrast zu Frau Müller, die dementgegen über zu wenig Zeit für die Ordnung der Akten klagt.[38]

> I. 35: Bist du freiwillig hier auf diese Stelle gekommen oder bist du gesetzt worden?

Wieder zeigt sich, dass die Interviewerin selbst latente Vorbehalte gegen die Arbeit im Sozialamt hat. Sie thematisiert an dieser Stelle die Art, wie über Personaleinsatz oft entschieden wird: ohne die Betroffenen zu beteiligen. Diese Erfahrung könnte sie selbst bereits leidvoll gemacht haben. Nachdem wir allerdings sowohl von Herrn Anger als auch von Frau Junghans erfuhren, dass diese sehr gern und freiwillig den sozialen Publikumsbereich auswählten, liegt es nahe, bei Frau Baum Ähnliches zu vermuten, vor allem, da wir eine ähnliche Grundeinstellung zur Arbeit vorfanden Dies trifft allerdings nicht zu:

> B. 35: Ich bin hierher verwiesen worden, Ich wollte eigentlich nicht hier her,
>
> I. 36: Wie war das am ersten Tag, was hast du da so für'n Gefühl gehabt? Oder am ersten Tag wo du dann richtig Publikum gemacht hast?
>
> B. 36: Ich stand ziemlich unter Schock (lacht), ich muß es ehrlich gestehen, ich wollte eigentlich aufs Jugendamt und hatte auch schon die Zusage vom XXXamt aber irgendwie hat sich da wohl was verändert und am Tag der Zuweisung habe ich dann erfahren daß ich hier her komme' >>

[38] Vgl. Äußerung M. 19

Interviewerin und Interviewee teilen das Wissen, dass die Personalabteilung einen „setzen" kann, Frau Baum bezeichnet es noch krasser als „verwiesen worden". Trotz der eindeutig den Willen der Mitarbeiter missachtenden Behandlung durch die Personalabteilung gehen beide relativ selbstverständlich damit um. Die Entscheidungsverfahren werden von beiden nicht thematisiert oder gar kritisiert.

> B. 36: >> ich wußte gar nicht, daß es diese Abteilung gibt' und kam dann hierher und stand wirklich unter Schock. Ich stand echt unter Schock. Und so die ersten Wochen... Ja und danach fing die Einarbeitungsphase an' und danach(...) hatte ich mich so seelisch und moralisch damit abgefunden daß ich hier jetzt erst mal zwei Jahre bin und hab halt gesagt ja mein Gott da mußt du dann halt durch und das ging dann auch seltsamerweise, (...) und da hab ich gesagt ja gut da machst du halt das beste draus und dann ging das auch wunderbar' (...) und da hab ich meinen eigenen Bezirk bekommen mit zweihundert laufenden Fällen, noch nie nen eigenen Bezirk gehabt ja und dann war ich beschäftigt, dann hatte ich gar keine Zeit mehr darüber nachzudenken daß ich ja eigentlich gar nicht hier sein wollte, und es hat mir dann auch angefangen Spaß zu machen, weil ich was eigenes hatte, also ich hatte meine eigenen Akten meine eigenen Fälle meine eigenen Leute ja' und so das erste Erfolgserlebnis wenn du jemand wiedererkennst das ist der Wahnsinn das ist wirklich der Wahnsinn ja' oder wenn du die erste Akte dein Aktenzeichen weißt, das ist so ... ach ... das ist meiner, (...) inzwischen erkenne ich die Leute an der Stimme am Telefon die brauchen gar keinen Namen zu sagen, als das ist ... damit wächst dann auch die Sicherheit das sind so kleine Erfolgserlebnisse oder wenn sie dann anrufen und dir was weiß ich fröhliche Ostern oder schöne Weihnachten wünschen ja' oder deine erste Weihnachtskarte das sind dann so Dinge die dich einfach froh machen wo du dann merkst irgendwo machts doch Sinn ja, (...)

Frau Baum ist demnach sehr ungern in dieses Amt gekommen. Diese Stelle widerlegt die These, die wir bei der Analyse des Falls von Frau Junghans aufstellten, die Freiwilligkeit der Amtsübernahme könnte ursächlich für eine gelungene Bearbeitung des Handlungsproblems sein.

Hier ist nun das Gegenteil der Fall. Drastisch schildert die Interviewee den Schrecken, den sie damals empfand und die Art, wie sie diesen verarbeitete. Bezeichnend für sie ist es, wie sie pragmatisch damit umging. Anstatt zu rebellieren oder möglichst schnell eine andere Stelle zu suchen, versuchte sie, sich mit der gegebenen Situation bestmöglich zu arrangieren.

Für ihre Berufsmotivation wird die organisatorische Selbstständigkeit entscheidend. Da sie Probleme mit den bürokratischen Verfahren hat, sind die ersten Anzeichen für gelingende Organisation bereits ein wichtiger Fortschritt. In einem Atemzug schildert sie das Erkennen des Aktenzeichens und der Stimme des Klienten. Sie möchte den jeweiligen Fall in seiner individuellen Besonderheit vor sich haben.

Kleinere Erfolgserlebnisse, die wahrscheinlich im Kollegenkreis präsentiert werden, sind „die erste Weihnachtskarte" oder ein freundlicher Anruf. Das sind für sie Zeichen erster Vollgültigkeit in dem Beruf, die ihr über den ersten Schock in der Etablierungsphase hinweghelfen. Hier sind Reste von Erwartungen wirksam, die sich zwar eher traditionell und diffus ausnehmen, welche aber auch in anderen Berufsfeldern zu finden sind. Die Pinnwand mit Urlaubskarten, die Weihnachtsgrüße oder Geburtstagskarte der Kunden spielen auch in anderen Bereichen eine große Rolle. Deutlich wird aber auch, dass Frau Baum sich zwar darüber freut, dass sie es aber nicht als Wohlverhalten bestimmter Klienten erwarten und mit entsprechendem Wohlwollen in der Behandlung der Anliegen honorieren würde. Diese Stelle endet mit einer sehr ambivalenten Formulierung – „irgendwo machts doch Sinn" – die letzten Endes aufscheinen lässt, dass sie ein positives Verhältnis zu ihrem Beruf noch nicht so sicher gefunden hat wie Herr Anger und Frau Junghans. Sie hat sich damit abgefunden und das hat sie sehr gut geschafft. Die Ambivalenz bleibt bestehen.

Persönliche Voraussetzungen für den Beruf

I. 37: Wie lange bist du jetzt hier?

B. 37: Drei Jahre. Drei einhalb

I. 38: Was würdest du jemandem raten der direkt nach der Ausbildung hierher käme?

B. 38: Mhmh ... das ist schwierig... ich denke du mußt einfach der Mensch dazu sein, zum einen mußt du der Mensch dazu sein Publikum zu machen' einen ganz besonderen Personenkreis zu haben der seine Schwierigkeiten hat' oder der einfach seine Schwierigkeiten mit sich bringt, ja ich sag mal bei uns wahrscheinlich hauptsächlich zum einen die Mentalitätsunterschiede' zum anderen Sprachschwierigkeiten, und zum dritten dann auch die Schwierigkeit daß dir gerade bei Asylbewerbern ja im ersten Jahr die Hände gebunden sind. Und du mußt einfach dann mal in der Lage sein dich mit Menschen auseinanderzusetzen, du solltest kein Mensch sein der in Stress und Hektik verfällt wenn es ein bißchen eng wird' ja also jemand der ... mit Stress net umgehen kann ja' der die Krise kriegt wenn der Warteraum voll ist ja eh ... der bringt hier nichts, ja weil im Endeffekt ist es wirklich so entweder du kämpfst dich hier durch' und packst es' oder du packst es nicht. Ja' und es ist halt auch aufgrund der Arbeit ist es so, du hast auch net Zeit Leute mitzuschleppen, die damit net klarkommen, du hast einfach nicht die Zeit, und die Leute gehen dann auch in der Regel recht schnell.

I. 39: Also du würdest schon sagen daß es da eine bestimmte Sorte Mensch gibt, die sich da besonders dafür eignen,

B. 39: Ja,

I. 40: Das kann also nicht jeder machen,

B. 40: m,m (verneinend) ich denke schon. Es muß dir auch Spaß machen. Und dann ist es bei uns dann halt so du darfst kein Problem mit Ausländern haben. Also wenn du ein Problem mit Ausländern hast' ja ich will jetzt nicht Rassismus sagen aber Fremdenfeindlichkeit ja oder wenn du Vorurteile hast, ja dann bist du hier fehl am Platze. Das geht einfach nicht, genauso wie auf den Sozialstationen wenn du das Gefühl hast daß Sozialhilfeempfänger mehr haben als jemand der arbeiten geht dann bist du da fehl am Platze. Ja also du solltest möglichst realistisch an die Sache rangehen.

Diese Sequenz zeigt die Erfahrungen der Interviewee mit den Anforderungen im Amt und reflektiert sicherlich auch Fälle des beruflichen Scheiterns, die sie bereits in ihren Jahren dort erlebte. Deutlich wird noch einmal die Überzeugung, man könne diese Arbeit nicht lernen. Die Formulierung: „entweder du packst es oder du packst es nicht", signalisiert fast einen Überlebenskampf, in dem die Ungeeigneten untergehen.

Nachdem in den nächsten Sequenzen kurz der Lebenslauf dargestellt wurde, den wir aus Anonymisierungsgründen aussparen wollen, kommt die Interviewerin zu ihrer Schlussfrage:

> I. 43: Meinst du ich hätte irgendwas vergessen was du vielleicht noch gern mal loswerden willst? Kannst du ruhig noch sagen also, wenn dich noch irgendwas stört oder so,
>
> B. 43: Mhm, ja das hab ich vorhin schon mal angesprochen ich denke es ist grundsätzlich im sozialen Bereich so daß die Leute die dort sind' schon bemühen sich zu engagieren, daß es aber im Endeffekt an der Bürokratie scheitert. Das ist das Problem also du mußt soviel Verwaltungskram machen daß du eigentlich von der Zeit her zwei Drittel Verwaltungskram machst wenn nicht sogar drei Viertel. Nur der Rest bleibt übrig tatsächlich für den Hilfeempfänger. Und das ist eigentlich zu wenig, aber wenn du dich daran jetzt noch aufreibst' dann kannst du gleich aus dem Fenster springen. Nja das sind so Sachen, da greift man sich einfach' an' Kopf, man macht dann einfach' auch wegen des Zeitmangels setzt man Prioritäten, (...)

Hier formuliert die Interviewee zum Abschluss des Interviews noch einmal sehr deutlich das Handlungsproblem in der Gestalt des Konfliktes bei der Einteilung der Arbeitszeit. Die bürokratischen Anforderungen rauben rein von der Arbeitszeit her die Zeit, in der auf die Klienten eingegangen werden kann. Sie sagt hier nicht, welche Prioritäten sie setzt, aber wir können aus dem bislang rekonstruierten doch schließen, dass sie den Schwerpunkt eher auf die individuelle, auf die jeweiligen Klienten zentrierte Fallbearbeitung legen wird. Unter Anerkennung der Notwendigkeit von Bürokratie erkennt Frau Baum das damit verbunde-

ne Problem, welches sie hier auch klar formuliert. Sie setzt sich bewusst mit der Problematik auseinander, um ihre eigene Lösung zu finden. Das Handlungsproblem verschleiert sie nicht, vielmehr bringt sie die Handlungserfordernisse in eine für alle Beteiligten sinnvolle Balance.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Frau Baum bezieht ihre Selbstsicherheit einerseits aus einem überlegenen Fachwissen, das sie sich im Lauf ihrer Berufspraxis angeeignet hat. Die zweite Quelle ihrer Sicherheit ist andererseits Organisation und Routine. Das dritte „Standbein" ist ihre Kompetenz, erforderliche Sensibilität und habituelle Bereitschaft, offen in konkrete Handlungssituationen hineinzugehen und die beteiligten Personen ebenso zu würdigen wie den sachlichen Erfordernissen gerecht zu werden. Dies äußert sich in Empathie, Verhaltensflexibilität und situationsadäquater Durchsetzungsfähigkeit. Frau Baum sieht sich durchaus selbstkritisch. Sie kann sich selbst beobachten und ihr Verhalten analysieren. Gleichzeitig versteht sie es, in Kontakt mit dem Gegenüber zu bleiben. Die Selbstreflexion ist für sie keine Distanzierungsstrategie, sondern Teil eines professionalisierten Selbstverständnisses, ein wichtiges Zeichen für die Gelassenheit im Umgang mit Klienten, ein Stück professioneller Auffassung. Anstatt sich auf einen Machtkampf einzulassen, gibt sie einen Klienten, mit dem sie nicht zurecht kommt, ab. Sie empfindet dies nicht als Versagen. Sicherlich ist dies auch ein Indiz einer guten Führungsstruktur, wenn die Mitarbeiter mit einem solchen Problem zu den Vorgesetzten gehen können.

Die distanzierte, aber verständnisvolle Schilderung der Klienten – die sich auch in Selbstironie äußert – wird auch im Verlauf des Gesprächs durchgehalten. Dies ist offensichtlich ein Erfolg der beruflichen Sozialisation, sie spielt auf das Vorbild einer Kollegin an, das ihr sehr geholfen hat, denn zu Anfang habe sie sehr viel Angst gehabt. Sie ist auf die Probleme im Umgang mit dem ausländischen Publikum, wie sie sagt, nie vorbereitet worden. Frau Baum sieht ihre Tätigkeit gelassen, sie hat nach fünf Jahren auf der Arbeitsstelle Routine und Menschenkenntnis entwickelt, weiß adäquat auf verschiedene Personen einzugehen und zu reagieren.

Undramatisch und ohne jedes Selbstmitleid, aber auch ohne Selbstzweifel schildert sie ihren Beruf. Das Gesetz und die Vorschriften stehen für sie im Vordergrund, ohne dass dabei das Verständnis für die Klienten und deren Schicksale zu kurz käme.

Sie nimmt die Probleme der Klienten wahr, sie nimmt sie ernst, aber sie sieht auch ihre eigenen Belange – Chaos bei der Arbeit vermeiden, nicht zu viel Andrang zulassen – und nimmt auch diese ernst. Organisatorisch lässt sich die Arbeit durch rationelle Planung bewältigen. Sie fühlt sich daher auch nicht den Klienten ausgeliefert. Ebenso wenig nimmt sie es persönlich übel, wenn Asylbewerber falsche Angaben ma-

chen, sie akzeptiert, dass es beides gibt, wobei das Positive für sie überwiegt. Sie sieht sich selbst auch durchaus kritisch („du bist ja als Sachbearbeiter auch nicht immer gut drauf" B. 19) Dies gesteht sie sich und den Klienten gleichermaßen zu.

Sie ist nach anfänglichen Schwierigkeiten jetzt in der Lage, die Probleme im Büro zu lassen, allerdings um den Preis, „abgebrüht" zu werden. Gemeint sind damit die Schutzmechanismen gegen die Aggressionen, die ihr entgegengeschlagen sind, und die Abschottung gegen die Fülle von menschlichen Schicksalen, die ihr unausweichlich bevorzustehen scheint. Aus Sorge darum, zu abgebrüht und damit zynisch zu werden, will Frau Baum in zwei Jahren den Bereich verlassen und etwas anderes machen.

Herr Florian: „... mein ausgeglichenes Habitus überlebt das alles..."

Herr Florian ist etwa 40 Jahre alt. Nach 12-jähriger Bundeswehrzeit machte er eine Ausbildung für den mittleren Dienst, danach die Ausbildung für den gehobenen Dienst als Angestellter und ist seit einem Jahr in einem Sozialamt tätig, ebenso lange wie Herr Anger. Während dieser seine gesamte Berufslaufbahn im Bereich des Sozialwesens verbrachte, ist Herr Florian relativ neu in der öffentlichen Verwaltung. Im Verhältnis zu anderen Gesprächspartnern hat er hier erst kurze Zeit gearbeitet. Er ist insofern der erste Interviewee, der seine berufliche Sozialisation nicht ausschließlich in der Verwaltung absolvierte. Es wird zu prüfen sein, ob sich dies in seinem Habitus insbesondere in Bezug auf die bürokratischen Vorschriften in unterscheidbarer Weise ausgewirkt hat.

Nach seiner Einschätzung hat er relativ wenig direkten Publikumskontakt, da sich sehr viele Vorgänge schriftlich oder telefonisch erledigen lassen. In seinem Bereich hat jeder Sachbearbeiter rund 180 Fälle zu betreuen. Da es viele Langzeitbetreuungen sind, läuft eine ganze Menge von Vorgängen nach der Antragsaufnahme fast automatisch ab, allerdings müssen bei vielen Entscheidungen und bei persönlichen Veränderungen viele verschiedene Institutionen beteiligt werden (Krankenhäuser, Renten-, Pflegeversicherung, Krankenkassen etc.). Vor allem die Klienten, die er für schwierig hält, kommen häufiger zu ihm: Psychisch Kranke, Personen, denen man kein Bankkonto mehr einräumen kann, denen man also bar auszahlen muss und diejenigen, die Neuanträge stellen.

Zunächst kam bei Herrn Florian eine gewissen Distanz zu dem Vorhaben des Interviews deutlich zum Ausdruck, da er, wie der Interviewer berichtete, während des ganzen Interviews nebenher mit Notizen, Berechnungen usw. beschäftigt war. Dieses Verhalten verletzt elementar

die für ein Gespräch konstitutive Reziprozität und missachtet den Gesprächspartner tendenziell.

Es geht an dieser Stelle nicht darum, einen praktischen moralischen Vorwurf bezüglich dieses Verhaltens auszusprechen, sondern dieses als eine Regelverletzung zu benennen und nach ihren möglichen Motiven zu fragen. Es liegt natürlich nahe, sie auf die Interviewsituation selbst zu beziehen, was bedeuten würde, dass der Interviewee sich nicht freiwillig für das Interview zur Verfügung gestellt hat, sondern zu ihm abgeordnet wurde. Hier könnte ein Schluss über den statusbezogenen Umgang miteinander in diesem Amt gezogen werden. Es ist sicherlich nicht nur ein Affront gegenüber dem Interviewer, sondern auch gegenüber der abordnenden Instanz, zumal diese (der Gruppenleiter) zu Beginn des Interviews anwesend war.[39] Im weiteren Verlauf der Analyse ließ sich die Vermutung aufstellen, dass sich Herr Florian seinen Klienten gegenüber ähnlich verhalten wird. Der Interviewer beginnt:

> I. 1: Ja, also, ich komm dann in etwa einem halben Jahr in dieselbe Situation, wie Sie jetzt drin sind. Es kann nämlich sehr wahrscheinlich sein, daß ich zum Sozialamt komme und da habe ich einmal ein paar Fragen an Sie. Und zwar gibt's ja immer Schwierigkeiten, es gibt auch gute Begegnungen im Publikumsverkehr (äh) können Sie mir da mal eine davon schildern?"
>
> F. 1: Von den Guten?
>
> I. 2: Wie Sie wollen!
>
> F. 2: Gute haben wir eigentlich fast gar keine. >>

Die Rede von „guten Begegnungen", die der Interviewer einführt, spricht eine Ebene an, die mit sachlicher Erledigung einer Aufgabe nur wenig zu tun hat. Dass Herr Florian trotzdem, und obwohl es sprachlich eindeutig ist, nachfragt, ob er von „guten Begegnungen" erzählen soll, zeigt einen Vorbehalt an. Dieser lässt die Aufforderung fast als Zumutung erscheinen. Als es ihm freigestellt wird, beginnt er dennoch damit, stellt aber zugleich fest, dass es sie nicht gebe. Das wiederum schränkt er ein: „eigentlich fast gar" nicht. Bereits am Beginn des Interviews wird hier deutlich, dass die Frage der Interaktion mit dem Publikum eine schwierige ist, dass die Maßstäbe nicht eindeutig sind, und dass dies als unverstandenes Problem beim Interviewee rumort.

> F. 2: >> Ja (Pause) >>

---

[39] Allerdings änderte der Interviewee sein Verhalten nach Weggang des Gruppenleiters nicht, wie der Interviewer beobachtete.

Das Thema „gute Begegnungen" scheint damit abgehakt.[40] Nun kann Herr Florian zum anderen Teil der Frage, zu den Schwierigkeiten übergehen. Die Pause indiziert möglicherweise, dass er nach einem erzählbaren Fall sucht.

> F. 2: >> ... wir hier in XXX[41] haben in der Regel recht unproblematische Fälle,...

Die hier nun formulierte Unterscheidung bestätigt die obige Deutung. Genauer betrachtet, setzt er eine Differenz zwischen „guten Begegnungen" und „unproblematischen Fällen". Gute Begegnungen gibt es fast keine dafür aber jede Menge unproblematische Fälle, letztere können nur diejenigen Fälle sein, die sich einfach, ohne Komplikationen, also routinemäßig, bearbeiten lassen. Dass Fälle unproblematisch sind, führt für Herrn Florian nicht dazu, dass er mit ihnen gute Begegnungen hat. Das Gegenteil wäre zu erwarten. Unterstellen wir, dass die problematischen Fälle auch keine guten Begegnungen zur Folge haben können, so müssen wir vermuten, dass Herr Florian auch das objektive Gelingen seines Berufsalltags, nämlich die vielen „unproblematischen Fälle", als Belastung empfindet. Die alltägliche Routine ist für Herrn Florian keine Quelle guter Begegnung. Darüber hinaus wertet er sein Publikum ab, in der Hinsicht, dass mit ihm gute Begegnungen nicht vorkommen. In dieser pauschalisierenden Abqualifikation kommt die gleiche Entwürdigung des Gegenübers zum Ausdruck, die wir eingangs bereits bei der Analyse der Haltung zum Interview und dem Interviewer gegenüber festgestellt haben. Zugleich wird deutlich, dass „gute Fälle", mit denen man sich über die Routine hinaus auseinander setzen könnte und müsste, problematisch wären.

> F. 2: >> ... weil die Leute wissen klar, was sie wollen und wissen klar, was sie kriegen und dann gehn sie wieder. >>

Damit bestätigt sich die Deutung von „unproblematisch" im Sinne eines reibungslosen Funktionierens. Zugleich wird deutlich, dass die Behinderung der meisten „Leute" nicht sonderlich schwerwiegend sein kann.

> F. 2: >> Ja und wir haben hier nicht so 'nen Stress wie jetzt in der WISO-Bereich direkt die Sachbearbeiter wo ja – na ja – sehr viele ausländische Mitbürger auflaufen >>

Die diskriminierende Einstellung, die in unscheinbarer Weise („na ja") zum Ausdruck kommt, kann auch durch die bewusste Anknüpfung an die Sprache der political correctness („ausländische Mitbürger") nicht versteckt werden. Der Ausdruck „auflaufen" suggeriert die Vorstellung

[40] Der Interviewer wird allerdings später darauf noch einmal zurückkommen.
[41] Genaue Bezeichnung des Amtes.

von Objekten, die fremdgesteuert, fließbandähnlich irgendwo stranden, sich häufen.

F. 2: >> und der Vorteil bei uns ist, es ist relativ klar abgesteckt >>

Bezüglich dieser Formulierung ist es hilfreich, sich zu fragen, worin das „es", welches „klar abgesteckt" sei, besteht: das Aufgabengebiet, die Klienten, die Tätigkeit als Ganze? Die Äußerung von Herrn Florian ist unpräzise und bringt zum Ausdruck, dass die klare Abgestecktheit für ihn zwar weniger Stress bedeutet, dass er aber dasjenige, was klar abgesteckt sei, nicht in einer griffigen Formulierung parat hat und es für ihn letztlich trotz der behaupteten klaren Abgestecktheit unklar geblieben ist. Bezieht man das „abgesteckt" auf die Kategorisierung der Klienten, so kann man hier erkennen, dass die Verschiedenheit der Klienten (Ausländer, Behinderte, Rentner) für ihn in sich eine Quelle von Stress und Beunruhigung darstellt.

Zusätzlich ergibt sich auch die Frage, ob er überhaupt ein Interesse an „guten Begegnungen" hätte, wenn sie denn möglich wären.

F. 2: >> und die so die Weggebiemten, die machen keine großen Probleme Ab und zu sind wir mal der Sohn der dänischen Linie, oder oder hier und da (äh) ne Schlüpferbeihilfe, aber sonst is des alles nicht so problematisch.

Ganz im Sinne des soeben Ausgeführten macht Herr Florian deutlich, dass es mit denjenigen Klienten, die behindert sind, keine konflikthaften Verwicklungen gibt, und dass es diese aber für ihn subjektiv deswegen nicht gibt, weil er sich ihnen gegenüber objektiv inhuman verhält, eben indem er die gesunden Anteile ihrer Persönlichkeit nicht anspricht, sondern sie in einem labeling-Verhalten wirklich zu dem macht, was sie in seinen Augen sind: er selbst ‚beamt' sie weg.

I. 3: Haben Sie da konkret einen Fall, den Sie da schildern könnten?

F. 3: Punkt 43 – 9 – 8 – 7[42] , des is halt so ne ältere Frau, >>

Die vorangegangene witzelnde, objektiv zynische Distanzierung paart sich mit der Reduktion der Person auf verwaltungsmäßige Nummerierung. Herr Florian nennt die Nummer des Aktenzeichens als Einordnungskriterium, dann erst ganz allgemeine Personenmerkmale. Bedenkt man, dass die Nennung der Aktennummer hier weder für den Interviewer noch für den Tonbandhörer irgendeinen Informationswert besitzt, ja sogar letztlich eine Verletzung des selbstverständlich zu unterstellenden Gebotes der Anonymisierung darstellt, lässt sich hierin bei Herrn Florian ein zynisches Gefallen an der Degradierung von tragischen Le-

42 Nummer abgeändert.

bensschicksalen zu Nummern im bürokratischen Versorgungssystem erkennen.

F. 3: >> 50 Jahre, die is also aufgrund einer Erkrankung Gehirn, da säscht se un so weiter, die weiß grad noch ungefähr, wo se wohnt (Pause) – kommt Tag für Tag, also Sprechtag für Sprechtag, holt sich ihre 17 Mark 70 ab und is glücklich, wenn se ab un zu mal Geld kriegt für Schlüpfer, weil des is ein ständiges Problem bei ihr (längere Pause) >>

Das intime persönliche Problem, letztlich die Tragik des geschilderten Falles wird überhaupt nicht anerkannt, sondern reduziert sich für ihn auf die Auszahlung einer „Schlüpferbeihilfe". Dass die Klientin damit zufrieden ist, und „glücklich" davongeht, ist nach seiner Schilderung ihrem Geisteszustand zuzuschreiben. Herr Florian reduziert seine Funktion auf die reine Auszahlung von Sozialhilfe, weitergehende Hilfestellungen erscheinen ihm nicht notwendig.

F. 3: >> Ja (Pause) un weiter? Negative Fälle ham mer halt oft dahingehend wenn, wenn hauptsächlich Gruppen mit ner starken Lobby im Kreuz kommen.

Hier fällt die starke Verkürzung des Sachverhaltes auf. Wahrscheinlich meint er den Fall, dass jemand aus einer besonderen Gruppe von Hilfeempfängern, z. B. Aids-Kranke, zu ihm kommen und Hilfen beantragen und vielleicht bereits durch Selbsthilfegruppen gut informiert oder unterstützt sind. Diese, so könnte man vermuten, treten informierter und selbstbewusster auf und lassen sich nicht leicht abweisen oder mit einer „Schlüpferbeihilfe" abspeisen. Der Interviewer fragt nach:

I. 4: Was heißt das?

F. 4: Soll ich jetzt konkret werden, oder was?

Herr Florian reagiert ungehalten auf die Nachfrage des Interviewers („genervt", wie dieser auch berichtete). Dies zeigt, dass er möglichst im Abstrakten bleiben und sich auf die konkreten Personen nicht einlassen möchte. Ein möglichst abstrakter Umgang mit den Klienten schützt Herrn Florian vor der Konfrontation mit starken Gefühlen. Wie er sich hier als Gesprächspartner zeigt, so wird er sich auch im Umgang mit Klienten verhalten: ungeduldig, latent aggressiv und fast unhöflich.

I. 5: Ja!

F. 5: Sagen wir's mal so – gerade im HIV-Bereich, ist jetzt egal woher die Erkrankung kam, aber da besteht halt ne sehr starke Lobby hintendran und da kommen so manchmal recht extravagante Forderungen un auch gehäuft. Da ham mer die größeren Probleme nicht, aber da müsse mer manchmal schon etwas länger diskutiern.

Die Behauptung, der Hilfebezug sei unverschuldet, lässt sich in Bezug auf die HIV-Infektion für Herrn Florian nicht unbedingt durchhalten. Andeutungsweise wird hier darauf verwiesen, dass dieser Aspekt (bei der Hilfegewährung?) eigentlich berücksichtigt werden müsste. Die Sequenz ist vor allem in Hinsicht auf den Aspekt der Machtdifferenz zwischen den Bediensteten und den Klienten aufschlussreich. Es besteht zwar immer im Normalfall des Amtsalltags ein Machtgefälle von den Klientinnen und Klienten zu den Sachbearbeitern. Es gibt bezüglich des Umgangs mit dieser Amtsmacht Unterschiede zwischen den Bediensteten. Ebenso wie Herr Krekow scheint Herr Florian seine soziale Macht auszuspielen, er betont seine Überlegenheit. Das Machtgefälle ist unterschiedlich, je nachdem ob ein Klient mit eigenen Machtressourcen ausgestattet ist, oder ob er unterstützt von einer Interessengruppe vorspricht, oder vielleicht sogar jemanden zur Unterstützung mitbringt. Dann passen die normalen Verhaltensweisen nicht mehr. Da muss – offensichtlich im Gegensatz zu den „unproblematischen Fällen" – länger diskutiert werden. Wo Herr Anger mit einem gewissen Gleichmut sagt, „des sind halt ewe Sache, die gibt's net", qualifiziert Herr Florian ausgefallenere oder umfangreichere Wünsche sofort als „extravagant". Auch diese Formulierung hat eine indirekte, herabsetzende Bedeutung. Sie enthält das implizite Werturteil, gerade diese Klientengruppen hätten sich unangemessener, ausgefallen erscheinender Wünsche zu enthalten und ‚bescheiden' aufzutreten, wie es sich für ‚Bittsteller' letzten Endes gehöre.

> I. 6: Und das ist auch stressig?
>
> F. 6: (längere Pause) – Sagen mer's mal so, der Stress fängt da an, wenn se am Telefon ein mit Anträgen bombardiern mit irgendwelchen Fragen, die man nicht direkt beantworten kann. >>

Die subjektiv zu hoch empfundene Masse von Anrufen der Klienten vergleicht er mit einem Bombenangriff. Er empfindet die Anliegen der Klienten und deren Äußerung als bedrohlich, wobei er hier in Widerspruch zu seiner Aussage zu Anfang des Gesprächs gerät, in dem er betonte, gerade die Möglichkeit, vieles telefonisch zu erledigen, mache ihm die Arbeit angenehm. Wahrscheinlich meinte er dort mehr die Anrufe, die er selbst tätigt, um bestimmte Fragen zu klären etc. Das Angerufenwerden ist ihm dann unangenehmer, weil er hier spontan und unvorbereitet reagieren muss.

> F. 6: >> Der Stress wird man meist dann geringer, wenn se hier Vorsprechmatte sitzen, meist ganz klein mit Hut. Aber da wird halt sehr viel übbers Telefon vorher gefordert, aber – es läßt sich austragen, mein ausgeglichenes Habitus überlebt das alles. (Pause)

Während Herr Florian in der persönlichen Begegnung die Menschen eher klein und schüchtern erlebt, ist das Verhalten der Klienten am Telefon für ihn unangenehmer, wobei für ihn einerseits die Häufung der Anrufe im Vordergrund zu stehen schien. Hier wird von ihm der Schwerpunkt auf die Unangemessenheit der Forderungen gelegt. Die konkrete Begegnungssituation schüchtert die Klienten, die am Telefon noch selbstbewusst auftreten konnten, stark ein. Es ist zu vermuten, dass dies an Florians Verhalten ihnen gegenüber liegt – so etwa daran, dass er sie durch das Wartenlassen auf die Vorsprache bei sich bereits auf die Matte gelegt hat.

Natürlich gibt es immer Verhaltensunterschiede bei persönlichen Vorsprachen und bei den distanzierteren Telefongesprächen. Letztendlich wird Herrn Florians eigenes Verhalten ausschlaggebend dafür sein, ob die Hilfesuchenden, die von ihm und seinen Entscheidungen abhängen, sich eher ängstlich und unterwürfig oder aber eher aggressiv und renitent verhalten. Herr Florian thematisiert den Zusammenhang nicht. Falls er ihn jedoch durchschauen sollte, würde er das unterwürfige Verhalten der Klienten möglicherweise noch als Erfolg verbuchen. Dass er die Begegnung mit den Klienten eigentlich eher als Kampfsituation empfindet, enthüllt das Wort „austragen“, das er zum Schluss der Sequenz benutzt. Wenn er ‚aushalten‘ gesagt hätte, was zur Formulierung vom „Überleben“ seines Habitus eher gepasst hätte, hätte dies ihn in eine passive Rolle gebracht. Herr Florian wählt aber den Anschluss so: „es lässt sich austragen“. Ausgetragen werden Konflikte oder Kämpfe. Es kann aus dieser Wortwahl geschlossen werden, dass Herr Florian sich zwar als einen überlegenen, gelassenen Menschen darstellen will, sich aber gefühlsmäßig einem konflikthaften Bombardement der Klienten ausgeliefert sieht, in dem er um sein Überleben kämpft. Dass er aus diesen Kämpfen als Sieger hervorgeht, der überlebt, hat er seinem Harnisch zu verdanken, den er beschönigend als ‚ausgeglichenen Habitus‘ bezeichnet.

Nachdem einige organisatorische Fragen im Interview besprochen worden sind, die hier nicht geschildert werden, werden die Fallzahlen und die Arbeitsbelastung, die mit 180 Fällen objektiv sehr hoch ist, thematisch. Anschließend kommt der Interviewer noch einmal auf die eingangs gestellte Frage nach den „positiven“ Fällen zurück:

> I. 12: wenn ich noch einmal auf diese Schlüpfergeschichte zurückkommen darf. Ich hatte ja gefragt, positive Kontakte. Meinen Sie das auch im spaßigen Bereich, oder?
>
> F. 12: Sagen wirs mal so. Dieser spezielle Fall treibt schon manchmal Stilblüten, die einem das Lachen ins Gesicht treiben. Un da ham mer nicht nur den einen Fall, da ham mer auch andere Fälle. Also wie ge-

sacht, ich hab ja schon mal angesprochen die – da is mer halt der Sohn der dänischen Linie, oder der Sachgebietsleiter is der Ehemann und des sin also dann schon Dinge, die sin in, in sich auch gar nicht so kompliziert, da is ne, gehört en gewisser Betrag, den ma einmal im Jahr errechnet und des wird dann halt, ja auf Wochen verteilt oder auf halbe Wochen un des, des kann mer praktisch vordrucken.

Hier wiederholt sich die Struktur der Antwort auf die erste Frage. Dies geht so weit, dass Herr Florian seine eigene Antwort F. 2 zum Teil wie eine Floskel zitiert. Die Tatsache schwerer Erkrankungen der Klientinnen und Klienten ist für Florian nur Andeutungen wert, er kommt sofort darauf zu sprechen, dass, und hier bestätigt sich die Anfangshypothese, er die routinemäßig zu erledigenden Fälle als die positiven Kontakte ansieht – ja, mehr: er sieht sie nicht nur als solche an, sondern er macht aus den Fällen auch in dieser Antwort durch bürokratische Verrechnung positive. Es bestätigt sich seine stark bürokratische Einstellung, die wie eine Flucht vor der Realität der Hilfesuchenden – selbst noch in der Rede über sie – erscheint. Der Interviewer möchte noch einmal das Gespräch auf die persönliche Begegnung lenken:

I. 13: Also ist das ist nicht so viel Arbeit. Es ist eher, daß man mit den Leuten fertig wird – im Gespräch?

F. 13: Ja, des, des is, sachmer, für einen der recht unbedarf hier in die XXX[43] kommt is des – also der vielleicht auch en bißchen zarter beseidet oder auch labil is, is des manchmal – kann ich mer des schon vorstellen, daß der **schockiert** is. abber – wenn man mit der gewissen Gelassenheit drangeht, is des kein Problem. Un die Fälle, die wie gesacht, sin Fälle wie, un die, hat man, des sin Vorsprachen, abber die machen keine Arbeit, die bereitet man morgens vor, wenn man rein kommt un dann watet man, bis der Fall dann irgendwann mal auftaucht. Un da kann man dann auch keine genauen Termine geben, des – des is – ich weiß gar nicht, ob die die Uhr kennen!

Noch einmal bestätigt sich in dieser Passage die abstrakte und ferne Sicht der „Fälle", die so nebulös geschildert sind, dass dies nur einen Schluss zulässt: Herr Florian schottet sich gegen jegliche personalisierte Beziehung ab, er thematisiert die Menschen nur distanziert als Fälle, die man irgendwie möglichst routinisiert abhandeln muss, wenn sie irgendwann mal auftauchen. Selbst die Gelassenheit – deren sachhaltige Gestalt wir bei Herrn Anger kennen lernten – wird hier als standardisierte Verhaltensweise typisiert: „die gewisse Gelassenheit". Die Inhumanität dieses Habitus zeigt sich ganz deutlich in der Schlusspassage, die verallgemeinernd besagt, dass diese „Fälle" noch nicht einmal in der Lage sind, die Uhr zu lesen. Selbst wenn diese Beobachtung in einem Einzel-

[43] Abteilung genannt.

fall zutreffen mag, liegt in der abfälligen Verallgemeinerung eine Inhumanität.

Im Folgenden soll ausführlich begründet werden, warum Herr Florian als aggressiv in seinem Verhalten gegenüber den Klienten zu bezeichnen ist. Gleichzeitig kann dabei nämlich aufgezeigt werden, wie durch seine latente Aggressivität Gegenreaktionen bei den Klienten verstärkt werden.

I. 17: Haben Sie konkret schon einmal so etwas erlebt, >>[44]

Die Frage zielt auf die unmittelbare Beteiligung an einem Gegenstand des Erlebens. Dieser muss, das wird aus „so etwas" deutlich, entweder bereits vorher genannt worden sein oder nachträglich benannt werden. Die Formulierung „Haben Sie [...] schon einmal" macht deutlich, dass der Gegenstand des Erlebens relativ ungewöhnlich sein muss.[45] Die Charakterisierung des ‚Erlebens' als „konkret" ist zunächst einmal überflüssig, denn Erleben ist als solches konkret. Wenn sie dennoch erwähnt wird, bewirkt dies eine Betonung: dem Frager kommt es vor allem auf die persönliche Beteiligung des Interviewee an. – Was ist nun der Gegenstand des Erlebens?

I. 17: >> daß Sie angegriffen wurden?

Der Gehalt des nachgefragten Erlebnisses erfüllt nun zunächst einmal das Kriterium des Ungewöhnlichen nicht. Für einen Politiker beispielsweise ist es höchst ungewöhnlich, *nicht* angegriffen zu werden; das Gleiche gilt für einen Wissenschaftler. Auch Eltern werden von ihren Kindern häufig angegriffen, Lehrer von ihren Schülern, Stürmer von den Verteidigern, Schachspieler von ihren Gegnern usw. Dass diese Beschreibung ungewöhnlich erscheint, ist Folge einer Normalisierung mit Hilfe des Wissens um den äußeren Kontext: wir verstehen „angegriffen" als ‚tätlich angegriffen'. Die Methode verlangt aber, dass wir dieses Kontextwissen zunächst ausblenden, um nicht vorschnell die möglichen Lesarten einzuschränken. Erst wenn wir deutlich gemacht haben, dass die Tatsache, angegriffen zu werden, das Kriterium des Ungewöhnlichen nicht erfüllt, können wir schließen, dass eine bestimmte Form des ungehörigen Angreifens gemeint sein muss, etwa der tätliche Angriff. Dies wird vom Interviewer als selbstverständlich geteilte Interpretation unterstellt, was bedeutet, dass ‚tätlich angegriffen zu werden' vorab thematisch gewesen oder vom Kontext her eindeutig erschließbar sein

---

44 Vor dieser Frage hat der Gruppenleiter den Raum verlassen, was die pragmatische Rahmung des Interviews verändert.

45 Wenn uns etwa jemand fragte: „Haben Sie schon einmal ein grün-weißes Polizei-Auto gesehen?", so würden wir uns fragen, aus welchem Land er wohl kommt, und welche Farbe dort die Polizei-Autos wohl haben mögen.

muss. Dies ist nun ein Schluss aus der Analyse, nicht aber ein Hinzugewusstes. Denn in einer zivilisierten Gesellschaft, wo es durchaus nicht ungewöhnlich ist, angegriffen zu werden, ist es ungewöhnlich, tätlich angegriffen zu werden.[46]

F. 17: Also mich persönlich nicht >>

Die Antwort des Interviewee ist nun merkwürdig. Zunächst einmal ist festzuhalten, dass sie sich wegen Geltung der Rezensregel[47] auf den Gehalt des Erlebten, auf ‚Angegriffen werden' bezieht. Es handelt sich zudem um eine elliptische Äußerung, d. h. sie unterstellt für ihr Verständnis einen nicht ausgesprochenen Bestandteil. Eine Ellipse ist sprachlich nur erlaubt, wenn sie eindeutig ist. Damit die hier vorliegende Ellipse eindeutig und damit gültig ist, müsste sie also die Struktur der vorangegangenen Äußerung übernehmen – dies sei hier einmal als ‚Regel X' bezeichnet. Die sprachlich korrekte Antwort müsste, wenn sie elliptische Form haben soll, lauten ‚ich persönlich nicht'.

Die Formulierung des Interviewers „dass Sie angegriffen wurden?" ist eine Passivformulierung, die die Eigentümlichkeit besitzt, das logische oder thematische Objekt der Handlung (den Angegriffenen) als grammatisches Subjekt („Sie") erscheinen zu lassen. In der korrekten Antwort müsste, wie gesagt, diese Struktur wiederholt werden. Die Veränderung, die Herr Florian vornimmt, verletzt die ‚Regel X', ohne dass dies durch einen übergreifende Regel (etwa zum Zwecke ästhetischer Gestaltung) geheilt würde. Die Regelverletzung muss also ein verborgenes Motiv haben.

Die Veränderung, die der Interviewee vornimmt, ist eine zusätzliche Objektivierung seiner eigenen Person: es reicht ihm offensichtlich nicht aus, dass er – wie es ja auch in der Passiv-Konstruktion der Fall wäre – als *logisch-thematisches* Objekt erscheint, er möchte auch *grammatisch* als Objekt erscheinen, d. h. er möchte keinesfalls als Subjekt einer Aggression erscheinen. Offensichtlich befürchtet er also, dass die sprachlich korrekte Antwort ‚ich persönlich nicht' ihn möglicherweise als *Täter* erscheinen lassen könnte. Da dies bei einer korrekten Interpretation der korrekten Antwort aber gar nicht der Fall wäre, liegt hier eine Übervorsichtigkeit vor, die nun nach dem Mechanismus des ‚qui s'excuse s'accuse': ‚wer sich verteidigt, klagt sich an', interpretiert werden muss. Der Interviewee hegt eine verborgene Aggressivität, die ihn zum Täter machen könnte, wo er sich bei den „problematischen" Fällen doch

[46] In einer Gesellschaft, wo das staatliche Gewaltmonopol noch nicht etabliert ist (oder zeitweise außer Kraft gesetzt ist), etwa im Westen Amerikas zur Pionierzeit, erfüllt die Tatsache, tätlich angegriffen zu werden, das Kriterium des Ungewöhnlichen in der Regel nicht.

[47] Vgl. oben Fussnote 28.

eigentlich als Opfer sieht.[48] Eine homologe, d. h. gleichgestaltige Struktur hatten wir bereits bei der Sequenz F. 6 aufzeigen können.

F. 17: >> Ich würds auch keinem raten!

In diesem Folgesatz spricht sich die latente Aggressivität dann auch offen aus. – Zu welchen Eskalationen diese Haltung in der Praxis führen kann, kann man sich ausmalen: Herr Florian wird angegriffen (nicht tätlich), versteht sich dabei als Opfer und rechnet die Täterschaft, weil er die den Konflikt produzierenden Strukturen nicht durchschaut, dem „Angreifer" persönlich zu. Daraufhin wird er, um sich seiner Haut zu wehren, seinerseits aggressiv, und somit, auch wenn er es als Verteidigung begreift, zum Täter. So mag es endlos weitergehen, bis Florian seine Macht ausspielt, und den ‚querulantischen' Klienten vor die Tür setzt. Da die Haltung beider aber in einem verborgenen Strukturkonflikt gründet, kann man auf der Ebene der persönlichen Zurechnung nicht entscheiden, wer angefangen hat.[49] Insofern ist zu vermuten, dass die latente Aggressivität des Herrn Florian konfliktfördernd wirkt. Diese ist ihm wiederum nicht persönlich vorzuwerfen, sondern wird von uns als Reaktion auf das zentrale Handlungsproblem gesehen.[50] Dessen Nichtbewältigung wirkt sich als starke persönliche Belastung aus, die Herr Florian nur erträgt, wenn er sein Gegenüber herabsetzen und sich damit von ihm distanzieren kann.

Da es sich bei seinen Klienten offensichtlich oft um Alte, Kranke oder Behinderte handelt, ist zu vermuten, dass dieser Personenkreis in der persönlichen Kontaktaufnahme im Amt ohnehin mehr Schwierigkeiten haben wird, als gesunde, junge Persönlichkeiten.

Herr Florian kommt dann unter Druck, wenn er durch sein gewohntes, abweisendes, latent aggressives Verhalten nicht mehr die Machtposition halten kann. Aber er ist sich sicher, dass er durchaus in der Lage ist, auch mit solchen schwierigen Klienten Dinge auszudiskutieren, zuletzt wird er sich in der Diskussion durchsetzen, daher gibt es

---

48 Hierfür spricht auch das „persönlich": ‚sonst wurde ich schon angegriffen, nur nicht persönlich' (oder auch: ‚andere hat man schon angegriffen, und das war auch ein Angriff auf mich, nur nicht persönlich'). Ganz realistisch spricht sich hier also aus, dass die Strukturen, in denen er handelt, Ziel des Angriffs sind, der sich aber notgedrungen gegen ihn als Träger dieser Strukturen richtet, ihn also zum Opfer macht.

49 Letztlich verhält es sich hier so, wie – um ein Beispiel von Watzlawick aufzugreifen – bei strukturell ‚verkorksten' Ehen, in denen der Mann der Frau vorwirft, er müsse sich im Alkoholrausch trösten, weil sie ständig auf ihm herumhacke, und die Frau dem Mann, dass sie ständig mit ihm schimpfen müsse, weil er so viel trinke. – Sie rennen sozusagen beide hintereinander um den Tisch herum, und jeder behauptet, er müsse rennen, da der andere ihn verfolge.

50 Diese Analyse wurde zum Teil im Forschungspraktikum von Prof. U. Oevermann an der Johan-Wolfgang-Goethe-Universität, Frankfurt am Main, durchgeführt. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern danken wir hierfür.

letztlich für ihn keine Probleme. Die Art, wie er die Situation darstellt, zeigt, dass er auch in solchen Fällen die Oberhand behält und sich durchsetzt. Insofern hat er in solchen Situationen nach seiner Interpretation auch keine besondere Stressbelastung. Die analysierte latente Aggressivität muss sich in seinem Verhalten, wie es sich auch dem Interviewer gegenüber zeigt, auf der Beziehungsebene auswirken, obwohl Herr Florian dies vor sich selbst beschönigt. Er sieht sich als Opfer, das berechtigt ist, zurückzuschlagen, verbal natürlich. Die Schuld für die Aggression liegt immer beim Klienten und zur Not kann die fachliche und sachliche Überlegenheit ausgespielt werden. Das heißt, diejenigen Klienten, die tatsächlich sich trauen würden, ihn anzugreifen, hätten auf jeden Fall schlechte Karten. Vermutlich ist es auch diese latente Aggressivität, die nonverbal als Drohung signalisiert wird und das oben geschilderte[51] „klein mit Hut" hervorruft. Vermeidung persönlichen Engagements, Verleugnung des Handlungsproblems und zynische Abwertung der Klienten sind die Bewältigungsmuster, mit denen er auf das strukturelle Handlungsproblem reagiert.

Im weiteren Verlauf des Interviews kommt der Interviewer noch einmal auf das Handlungsproblem zu sprechen.

> I. 22: und die Zeit haben Sie bei der Fallmenge?
>
> F. 22: In der, in der Regel schon, weil wir in der glücklichen Lage sind, (eh) durch Einkommenssituation oder rein durch Pflegegeldzahlung, Fremdpflegezahlung, is viel über Computer abzuwickeln, daß die Leute also gar nicht hierherkommen. Des heißt natürlich im Gegenschluß auch, daß wir zu Beispiel in dieser Phase – letzte Woche des Monats, erste Woche des neuen Monats – diese ADV Geschichten laufen, halt schon etwas härter ranklotzen müssen, weil mer halt sehr viele ADV Fälle haben. Aber es ist halt zum Glück so, daß die Vorsprachen sich auf Minimalfälle begrenzen, sei es psychisch Kranke, die nirgend wo mehr en Konto bekommen, oder sei es halt auch Leute, die im Moment ma en Problem ham, wo sich irgendwas geändert hat – oder halt Neuanträge. Das sin so die drei Bereiche, un ansonsten halt ma ältere Leute, behinderte Leute, mit so Kleinigkeiten, wie, wie Gebührenbefreiung un so was; des sin halt Dinge, die kann ma auch mal zwischen Tür und Angel machen. Aber es is halt en Ziel der Behindertenhilfe muß auch sein, daß ein gewisses Verhältnis zum Klienten aufzubaun, weil es da um immense Summen auch geht. Des is alleine so an einem Vormittag, wenn ich fünf Zahlungsanordnungen unterschreib, dann sin 80, 90.000 Mark weg. Un des heißt, des muß alles auf konkreten Füßen stehn un des muß auch alles klar durchdacht und überprüft werden, denn sonst setzten wir hier Tausende in den Sand. Un des kann ja nicht unser Ziel sein.

51 Vgl. Äußerung F. 6.

Es ist Herrn Florian ein Anliegen, dem Staat Kosten zu ersparen. Eine seiner Befürchtungen ist es, Geld falsch auszuzahlen. Daher nimmt er sich sehr viel Zeit, um die anzuweisenden Beträge nachzurechnen und auf ihre Richtigkeit mehrmals zu überprüfen. Die Kontaktaufnahme erfolgt für ihn demnach hauptsächlich mit dem Ziel einer Optimierung der Kontrollen, die Chance zu einer lebendigen, menschlichen Begegnung mit den Klienten wird nicht genutzt. Hier überwiegt die bürokratische Kontrollorientierung, kombiniert mit der bereits dargestellten Abwertung der Hilfesuchenden. Beides, die bürokratische Regelorientierung, aber auch die Belastung durch häufig wechselnde Anweisungen und Gesetzesänderungen, die alle zu befolgen sind, und die latent aggressive Abwertung der Klienten wird im Folgenden noch einmal deutlich:

Arbeitsbelastung

I. 23: Also es lastet schon ein großer Druck auf Ihnen?

F. 23: Sachen wir ma so, Druck, Druck würd ich's nicht bezeichnen (ehm) Verantwortung mehr. Es ist also schon, aschon so, daß, daß, ich in vielen Fällen nicht mehr bereit bin, die Verantwortung für mich alleine zu übernehmen, sondern irgend en Vorgesetzten frage, oder auch mal einfach den ganzen Vorfall an unsre Grundsatzabteilung schicke. Un das is gerade jetzt im Zuge der Umstellung Pflegeversicherungsgesetz, da kommt ja praktisch, jeden Tag kommt ne neue Rundverfügung, ne neue Sonderverfügung, dann wieder Besitzstandszahlen, ja Besitzstandzahlen nein, alles auf Null gestellt und dann wieder, wer Fremdpflege hat, kriegt kein Besitzstand, wer keine hat, kriegt – und also es is so jeden Tag, ich hab grad heute Morgen en paar einsortiert un da kommen manchmal am Tag zwoo oder drei Stück, jede bringt wieder en ganzen Rattenschwanz von, von Tätigkeiten nach sich, des heißt, bei uns spielt sich en Großteil der Arbeit am Telefon oder schriftlich ab. Un wenn mer so sieht, was so an Rechnungen am Tag, wir ham allein eine Halbtagskraft hier noch, die macht praktisch nichts anderes, wie Rechnungen anweisen, die halbe Zeit, die se da is. Un da kommen also Millionen im Monat zusammen. Un des is also schon ne Verantwortung, un des is halt natürlich auch (eh) schon en gewisser Druck, weil man ja schon bemüht is, nichts in Sand zu setzen, auch aus Gründen, daß se eim nich selber an Kragen dran können.

Herr Florian hat sich die Tätigkeit als eine Art Nische „ausgesucht“, in der er es in der Regel mit „unproblematischen“ Fällen zu tun hat und er den „Stress“, der in anderen Abteilungen des Sozialamtes herrscht, weitgehend vermeiden kann. Zugleich aber zeigt sich, dass der objektiv bei den wenigen dann letztlich doch „problematischen“ Fällen auftretende Strukturkonflikt zu einer gesteigerten Belastung führt, die er mit einer Verleugnungshaltung zu bewältigen versucht. Mit den „problematischen“ Fällen meint er offensichtlich diejenigen, bei denen eine Aus-

einandersetzung mit der ganzen Person der Hilfesuchenden erforderlich wäre, die er aber für sich zu vermeiden sucht. Für die konkrete Interaktionsstruktur lässt sich also auch hier eine konstitutive Konflikthaftigkeit bestimmen, für die keine professionellen Bewältigungsmuster zur Verfügung stehen. Herr Florian muss ein individuelles Schema entwickeln, das bei ihm durch eine Verleugnungshaltung geprägt ist. Eigentlich empfindet er jeglichen persönlichen Kontakt mit Klienten als Belastung.

Insofern ist er froh, seine Arbeit per Telefon, Schriftverkehr und Computer verrichten zu können. Bei Neuanträgen benötigt er circa zwei Stunden, um alle Fragen zu klären. Die Sachverhalte sind meist sehr komplex. Aufgrund des Subsidiaritätsprinzips muss er alle vorrangigen Leistungsträger ansprechen bzw. anschreiben, damit sie eventuell für die Klienten zahlen.

Zu den Klienten hat er, wie schon in der Anfangssequenz gezeigt, ein sehr unpersönliches Verhältnis, während des ganzen Interviews spricht er von Vorsprachen, Fällen, er benutzt sehr häufig das Demonstrativpronomen „die", um seine Klienten zu benennen.[52] Für psychisch kranke Klienten benutzt er den Ausdruck: „Die Weggebiemten"[53]. Diese herabsetzende und diskriminierende Äußerung weist auf starke Ressentiments hin.

Herr Florian ist, es muss noch einmal daran erinnert werden, erst seit einem Jahr in diesem Amt. Nach zwölf Jahren Bundeswehr und mittlerem Dienst in einem sicherlich eher ruhigen und gepflegten internen Amt ist er, vielleicht, um aufsteigen zu können, in den sozialen Bereich gewechselt. Es ist daher möglich, dass er sich diese Arbeit nicht freiwillig aussuchte. Möglicherweise spielen bei seiner Haltung aktuelle Verarbeitungsprozesse eine Rolle, die mit dem Begriff ‚Praxisschock' be-

52 Anders als wenn durch das Personalpronomen „sie" auf die Klienten referiert würde, wird durch das Demonstrativpronomen der Objektcharakter in den Vordergrund gerückt. (Ähnlich wie man sagt, dass man mit dem Finger nicht auf Leute zeigt, so könnte man sagen, dass man mit dem Demonstrativpronomen nicht Personen identifiziert.) In dem Zusammenhang der Rede über die Klienten bedeutet die Verwendung des Demonstrativpronomens, dass diese gleich als Fälle verstanden und sprachlich in den routinierten Ablauf eingegliedert werden.

53 Obwohl dieser Ausdruck als saloppe Formulierung von Kollege zu Kollege interpretiert werden kann, muss gleichzeitig berücksichtigt werden, dass hier eine latente Aggression deutlich wird. Hier könnte durchaus der Wunsch zum Ausdruck kommen, alle problematischen Fälle einfach „wegzubeamen". Ironisch-abfällige Bemerkungen dienen andererseits auch der Distanzierung und Entlastung von persönlich belastenden Eindrücke. Diese scheint Herr Florian nach seiner Selbstdarstellung bewusst nicht zu erleben. Es ist anzunehmen, dass er sie stark verdrängt und zu ignorieren versucht. Unwahrscheinlich ist, dass die direkte Begegnung mit Kranken, Aids-Kranken und Behinderten keinen Eindruck hinterlässt. Wenn Florian diese Eindrücke so wenig anspricht, ist das ein Zeichen für eine Vermeidungsstrategie.

zeichnet werden können und die sich nach einem längeren Erfahrungszeitraum in angemessenere Haltungen transformieren können. Dagegen spricht die Tatsache, dass Herr Anger, der ebenfalls erst ein Jahr im Sozialamt arbeitet, eine grundsätzlich akzeptierende Haltung zu seinen Klienten einnehmen kann, wobei dieser vorher auch lange Jahre in einem BAföG-Amt tätig war. Mit der Dauer der Tätigkeit kann insofern die grundlegende Einstellung zu den Klienten nichts zu tun haben. Es wäre zu prüfen, ob die Einstellung zur Tätigkeit mit den Arbeitsinhalten begründet werden kann. Es handelt sich bei Herrn Florians Aufgabe in der Mehrzahl der Fälle um langfristig Kranke und Behinderte, während sowohl Frau Junghans als auch Herr Anger mehrheitlich gesunde, jüngere Menschen aus dem Ausland betreuen, deren individuelle Fähigkeiten meist gute Arbeits- und Eingliederungschancen bieten. Insofern können sie den dort hilfesuchenden Personen meist erfolgreich helfen, sich wieder eine eigenständige Existenz aufzubauen. Dies ist für Herrn Florian relativ aussichtslos, da es sich bei seinen Klienten um dauerhaft arbeitsunfähige handelt, behinderte Personen, bei denen auch nicht Arbeitsunwilligkeit oder Ähnliches vermutet werden kann. Eine persönliche Schuldzuschreibung gegenüber den Klienten fällt hier angesichts von schweren Erkrankungen weg. Bei den Klienten von Herrn Florian scheint dagegen Perspektivlosigkeit, der Mangel an Erfolgserlebnissen und somit die Dauerhaftigkeit und Hoffnungslosigkeit des Hilfebezugs vorzuherrschen.

Herr Florian ist, nach einem Jahr in einem Sozialamt das, was Frau Baum unbedingt vermeiden möchte: abweisend und zynisch. Er schottet sich gegen alle persönlichen Gefühle ab. Er hat jedoch, wie die Analyse zeigt, aggressive, herabsetzende und feindliche Gefühle seinen Klienten gegenüber. Diese kann er sich allerdings nicht bewusst zugestehen, er verdrängt sie. Negative Gefühle entsprechen nicht dem Ideal der neutralen Amtsführung und auch nicht seinem eigenen Selbstbild eines neutralen, ‚coolen' Typen.

Die Analyse des Habitus von Herrn Florian mag zeigen, welche Kosten auf der persönlichen Ebene – von Klienten *und* Bediensteten entstehen, wenn habituell ungeeignete und darüber hinaus schlecht ausgebildete Personen gegen ihren Willen und ohne gezielte Vorbereitung im Publikumsbereich eingesetzt werden. Ziele des Sozialhilferechts, die in der Achtung der Menschenwürde liegen, werden hier tendenziell missachtet, ja konterkariert. Allerdings muss auch hier die oft unklare Gesetzeslage und die Arbeitsumgebung in Rechnung gestellt werden, die zu einer positiven Motivation nicht unbedingt beiträgt.

Arbeitsbedingungen

I. 27: Arbeitsbedingungen, wie sieht's denn da aus?

F. 27: Da müssen Sie sich nur umgucken, Dann sehn Se das. Also wenn man en Hausbesuch machen würden, irgendwo beim Klienten und wir würden die Wohnung so vorfinden, wie hier, dann würden wir sofort 'ne Renovierung bewilligen. Also wenn se dann hier so tagsüber über die Flure laufen, dann nutzt's Ihnen gar nichts, wenn se die Schuhe morgens putzen, die müssen se am Tag dann fünfmal putzen. Und so vom Arbeitsumfeld her is es also (Pause) gelinde gesacht unter aller – Sau! Ich hoffe, daß sich jetzt da was ändert, wenn Prosoz eingeführt wird, da kriegen wir zum einen mal anderes Mobiliar und vielleicht passiert dann auch mal was mim Wandanstrich, oder sowas aber im Moment is es wie bei Hembels unnerm Sofa, wie ma so schön im Volksmund sacht.

I. 28: Also es freut Sie nicht, wenn Sie morgens in Ihr Büro kommen?

F. 28: Ja des ist für mich keine Sache dieser gelben Farbe an der Wand, oder den Löchern in der Decke, so des Betriebsklima ist relativ gut und ich geh recht gerne arbeiten, des macht mir also nix aus. Es könnte schöner sein, aber man muß mit leben.

Frau Schwertmann: „... du mußt gucken, ... daß se dich beschimpfen...“

Die Interviewpartnerin ist Sachbearbeiterin in einem Sozialamt. Sie ist ca. 40 Jahre alt und übt ihre jetzige Tätigkeit seit viereinhalb Jahren aus, nachdem sie zuvor in anderen Bereichen der Verwaltung beschäftigt war. Im Verhältnis zu Herrn Anger und Herrn Florian ist sie eher ein „alter Hase“ auf dem Gebiet der Sozialverwaltung. Sie hatte einige Jahre Erziehungsurlaub und ist dann wieder in den Beruf zurückgekehrt. Bei ihrer Aufgabe hat sie zur Zeit circa 140 Fälle zu betreuen.

> I. 1: Es geht, wie schon gesagt, darum, Arbeitsbedingungen in publikumsintensiven Ämtern herauszuarbeiten. Dazu wollte ich Sie erst'mal fragen, ob es bei Ihnen in letzter Zeit besonders einprägsame Fälle gab, die Ihnen speziell im Gedächtnis geblieben sind.

Zur Einleitung des Gesprächs verweist die Interviewerin auf ein Vorgespräch, das nicht aufgezeichnet ist. Indem sie ein gemeinsames Ziel formuliert und von „herausarbeiten“ spricht, stellt sie das Gespräch auf eine sachlich-neutrale Grundlage vom Typ Expertengespräch. Sie stellt eine neutrale Frage, die der Interviewee einen breiten Spielraum lässt.

> Schw. 1: (runzelt die Stirn) Es gibt ganz viele Fälle, die einem im Gedächtnis bleiben.

Frau Schwertmann reagiert auffallend reserviert. Sie markiert damit einerseits, dass ihr die Frage zu unspezifisch ist. Gleichzeitig zeigt sie große Vorsicht der Interviewerin gegenüber, eine gewissen Verweigerungshaltung nach dem Motto: ‚Es gibt so vieles, ich weiß nicht, was Sie interessiert.'

> I. 2: Ich meine jetzt, irgendetwas, was ganz besonders auffällig war... ?

Die Interviewerin stellt ihre Frage noch einmal und betont dabei ihr Interesse nicht für die alltägliche Routine, sondern für das Besondere und Krisenhafte. Das Wort „auffällig" hat im allgemeinen Sprachgebrauch eine eher negative Konnotation. Es kann sein, dass die Interviewerin unterstellt, dass es eher negative Erlebnisse zu berichten gibt.

> Schw. 2: Ja ... ich persönlich habe verschiedene Fälle, die besonders auffällig waren – >>

Mit „ich persönlich" stellt Frau Schwertmann heraus, dass dies bei anderen Mitarbeitern anders sein kann. Sie nimmt keine Generalisierung vor. Im Gegensatz zu Herrn Florian bleibt sie in ihrer Darstellung neutral. Sie greift die Wortwahl der Interviewerin auf, die von „Fällen" sprach, und greift auch das Wort „besonders auffällig" auf. Der Zeitwechsel von „ich habe" zu „auffällig waren" könnte so gedeutet werden, dass es Fälle sind, die sie nicht nur in ihrem Gedächtnisarchiv aufbewahrt, sondern nach wie vor erinnert. Weniger sinnvoll erscheint die Deutung, dass es sich um Fälle handeln könnte, die auffällig waren und es aktuell aufgrund ihrer Tätigkeit nicht mehr sind. So muss das „Haben" der Fälle hier so interpretiert werden, dass diese Fälle sie nicht loslassen.

> Schw. 2: >> meistens halt negativ... auffällig, indem man eben jemand hat an dem man wirklich nachts aufwacht und an diesen Menschen denkt, >>

Auffällige Fälle sind, wie oben bereits vermutet, eher negativ. Wie Herr Florian kommt sie zuerst auf die negativen Fälle zu sprechen. Zwar öffnete sich zunächst der Blick auf die Vielfalt der Fälle, mit denen die Interviewee zu tun hat(te), aber sie schränkt sofort ein, dass die meisten doch eher negativ auffällig seien. Mit dem „halt" unterstellt sie Einverständnis mit der Interviewerin und erklärt anschließend das „auffällig" mit einer sehr drastischen Schilderung ihrer persönlichen Situation. Auffällig sind diejenigen Fälle, aufgrund derer sie nachts gegen ihren Willen aufwacht. Nachdem sie mit einer sehr distanzierten Beschreibung in der Vergangenheitsform, („Fälle, die besonders auffällig *waren*" Hervorhebung d. V.), begonnen hatte, wählt sie mit dem „man" wieder eine generalisierte Beschreibung. Gleichzeitig wird dieses Phänomen im Präsenz beschrieben. Anscheinend passiert es relativ häufig und das „*wirklich*" bestärkt noch diese Nachdrücklichkeit, im Sinne von: ‚Ich

glaube es manchmal selbst nicht, Du, Interviewerin wirst es mir auch nicht glauben.‘ Gleichzeitig setzt sie durch das verallgemeinernde „man“ voraus, dass es anderen ähnlich geht. Es sind offensichtlich Fälle, die sie für abgeschlossen hielt, oder die sie abgeschlossen hatte und die ihr nachts plötzlich wieder in Erinnerung kommen. Der jeweilige „Mensch“, an den sie denkt, scheint ihr recht lebhaft vor Augen zu stehen. Fraglich ist, was der Abbruch des Satzes in der Mitte: „indem man eben jemand hat, an dem man wirklich nachts aufwacht“ bedeutet. Der übliche Sprachgebrauch, dass man wegen jemand aufwacht, wird hier zugunsten der Formulierung „an jemand“ verlassen. Die richtige Fortsetzung des Satzes könnte z. B. sein: ‚an dem man leidet‘. Frau Schwertmann fährt aber fort: „an dem man wirklich nachts aufwacht“. In der Fortsetzung des Satzes wird aus dem ursprünglichen „Fall“ ein Mensch. Die konkrete Schilderung des nächtlichen Aufwachens und die Konfrontation mit einem Menschen, dessen Fall ihr mitten in der Nacht so lebhaft vor Augen steht, dass sie davon aufwacht, und ihn fast als räumlich anwesend spürt, sozusagen neben – oder fast im Bett – ist sehr plastisch.

Schw. 2: >> ja. >>

Die Interviewee bekräftigt ihre Schilderung. Der Punkt, der in der Verschriftung auftaucht, markiert, dass dieses „ja“ eher zur vorhergehenden Sequenz gehört als zum Folgenden:

Schw. 2 >> Was willst'n da jetzt noch tun?

Ihre Fälle sind demnach doch oftmals nicht abgeschlossen und verfolgen sie noch bis in die Nacht hinein. Möglicherweise weiß sie im Einzelfall nicht, was sie tun soll und diese Überlegungen, gepaart mit Hilf- oder Ratlosigkeit oder Resignation gegenüber den Gegebenheiten, bringen sie um den Schlaf. Die Ratlosigkeit steigert sich bis hin zur Resignation. Die Lesart, es handele sich um nächtliche Überlegungen bezüglich der Planung weiterer Maßnahmen ist angesichts der emotionalen Schilderung eher unwahrscheinlich. Hier wird ein starker Kontrast zu Herrn Florian deutlich, der sich solche Emotionen nicht zugesteht, sondern sich durch Abwertung von den Menschen so weit distanziert, dass sie ihn nicht belasten. Demgegenüber kann Frau Baum bewusst „abschalten“, sich von ihren Tageserlebnissen distanzieren.

I. 3: Gibt's da mal ein Beispiel, was da so vorgekommen ist?

Schw. 3: Tja, Beispiel (ohne Atempause) ich hab' grad hier so eine XXXische[54] Familie, sechs Personen, wo jetzt das Kind auch mißhandelt wurde und wo man dann halt schon denkt! >>

Was Frau Schwertmann „dann halt schon denkt" und was sie meint, dass man denken würde, bleibt offen, da die Verschriftung nach dem „denkt" ein Ausrufungszeichen setzt und der Satz beendet ist. Frau Schwertmann unterstellt damit, dass die Interviewerin sich schon denken kann, was Frau Schwertmann „schon denkt". In der Äußerung Schw. 2 verwendet sie eine ähnliche Formulierung („an diesen Menschen denkt, ja was willst'n da jetzt noch tun?"), so dass die von ihr geschilderte Familie offenbar eine solcher Fall ist „an dem sie nachts aufwacht" und von Ratlosigkeit übermannt wird.

Schw. 3: >> Und der Vater ist jetzt in XXX[55] gereist, ja, einfach so, vorher hier den großen Trara gemacht und sich beschwert, daß er nicht sein ganzes Geld bekommen hat (Pause).

Überraschend geht Frau Schwertmann nicht weiter auf die Tatsache der Kindesmisshandlung ein, sondern wechselt das Thema. Die Beschwerde des Vaters ist das ‚Auffällige', das ihr bemerkenswert erscheint, nicht die Misshandlung des Kindes. Der Vater ist nach XXX verreist, die Empörung spricht aus der Formulierung, „ja, einfach so". Sie setzt das Wissen der Gesprächspartnerin voraus, dass eine solche Reise teuer ist und Sozialhilfeempfänger normalerweise das Geld hierfür nicht haben. Gleichzeitig setzt sie voraus, dass die Interviewerin ihr Urteil teilen muss: Wenn einer unter diesen Umständen „einfach so" verreisen kann, dann ist das schon etwas Verdächtiges, Auffälliges.

I. 4: Und hat er dann noch Geld bekommen?

Schw. 4: Nein, er hat das Geld dann nicht (`-) bekommen (Störung durch den Gruppenleiter).

I. 5: Ja, also weiter: Er ist dann also nach YYY zurückgegangen... ?

Schw. 5: Nein, nicht nach YYY, nach XXX! Natürlich von Freunden bezahlt (.-)- weil er hatte nicht das Geld um den Flug zu bezahlen und hat dann seine Familie hier gelassen, >>

Die Formulierung „natürlich von Freunden bezahlt" unterstellt, dass das Gegenteil der Fall war. Normalerweise dürfte der Klient das Geld gar nicht gehabt haben, weil er die Sozialhilfe als Existenzminimum bezieht und alle sonstigen Ersparnisse erst aufbrauchen muss; die übliche Begründung, falls bei Hilfeempfängern manchmal doch Geld vorhanden

54 Nennung des asiatischen Herkunftslandes.
55 Herkunftsland der Person und der Familie.

ist, lautet oft, man habe sich das Geld von Freunden geliehen. Das „natürlich" markiert Frau Schwertmanns Zweifel an dieser Behauptung. Die Verkürzung der Darstellung, die wir in diesem Gespräch häufig finden, begründet sich aus der Voraussetzung geteilten Wissens unter Kolleginnen.

Schw. 5: >> und dann ist nur der ältere Sohn jetzt der Vaterersatz, der halt jetzt, weil das Mädchen zu spät nach Hause kam, eh, eben nun gemeint hat, er müßte da mit körperlicher Gewalt durchgreifen.

I. 6: Bei seiner Schwester?

Schw. 6: Seine Schwester, ja, seine dreizehnjährige Schwester. Und da hat uns halt das Krankenhaus angerufen. Und das ist so, wenn der dann wie gestern hier gesessen hat, ja, in seiner Hipp-Hopp-Kleidung, des man dann schon sagt, also nicht – nicht – ihn daraufhin anspricht, sondern sagt, hier, wie stellen Sie sich denn Ihr weiteres Leben vor (`-) wollen Sie jetzt bis ans Ende Ihres Lebens hier von Sozialhilfe leben?

Als sich herausstellt, dass der Sohn der Familie die 13-jährige Schwester krankenhausreif geschlagen hat, nimmt Frau Schwertmann das zwar zur Kenntnis („Vaterersatz"), kommentiert es aber nicht weiter. Stattdessen erzählt sie, dieser Junge habe in seiner „Hipp-Hopp-Kleidung" vor ihr gesessen. Sie betont, dass sie ihn „darauf" nicht angesprochen habe. Hier bleibt unklar, ob dieses „darauf" sich auf den Vorfall mit der Schwester bezieht, oder auf seine Kleidung. Dadurch stellt sie implizit beide Vorgänge auf die gleiche Stufe. Sie nimmt die Misshandlung ebenso zur Kenntnis wie die auffallende Kleidung. Dennoch vermeidet sie in der konkreten Begegnung bewusst beide Themen und weicht aus, indem sie ihn nach seinen Zukunftsplänen fragt. Sie macht ihm mit der nächsten Frage doch Vorwürfe, die allerdings ganz pauschal sind. Anstatt ihn mit seiner Tat zu konfrontieren, weicht sie auf allgemeine moralische Vorhaltungen aus, die sie ihm wahrscheinlich schon öfter gemacht hat, da sie den Fall schon länger bearbeitet. Der geäußerte Vorwurf stellt einen Übergriff dar, denn sie maßt sich an, die Lebensplanung des Klienten zu thematisieren. Das wirkt an dieser Stelle unangemessen, weil es so unkonkret bleibt. In diesem moralisierenden Ton wird sie auch der ihr zugewiesenen Beratungsaufgabe nicht gerecht. Durch ihre Vorhaltungen macht sie sich eher zur Erzieherin des Jungen.

I. 7: Und er selbst macht auch nichts?

Diese Frage ist angesichts der vorgehenden Schilderung erstaunlich, da die Interviewerin ebenso wie ihre Gesprächspartnerin die zwei erstgenannten Themen ausblendet. Sie lässt sich auf die Ebene der Argumentation von Frau Schwertmann ein und bestätigt diese implizit mit ihrer Frage.

Schw. 7: Nein, der macht nichts

I. 8: Und wie alt ist er?

Schw. 8: Achtzehn.

I. 9: Und hat auch noch nie gearbeitet?

Schw. 9: Hat noch nie gearbeitet. >>

Dieser karge Wortwechsel entspricht dem Stil, in dem man sich als Kolleginnen über einen Fall unterhalten würde. Er wirkt sachlich, obwohl die Information über die schlimme Tat des Klienten weiterhin im Raum stehen bleibt: Sie wird nicht thematisiert. Dieses Verhalten ist sicherlich im Amtsalltag in vielen Fällen angemessen. Hier in diesem Fall, und weil es gerade am Tag vor dem Interview passiert sein muss, passt diese Art der Unterhaltung nicht zu der eindringlichen Anfangsschilderung.

Wir können die Hypothese aufstellen, dass hier der berufliche Habitus bezüglich des Umgangs mit dem Handlungsproblem von Frau Schwertmann bereits deutlich wird: Anstatt sich auf die konkrete Begegnung mit den Klienten einzulassen, versteckt sie sich hinter allgemeinen moralisierenden Standardfloskeln, auf die die Klienten ihrerseits mit Blockaden reagieren. Die Vermeidung der tatsächlich zu thematisierenden Probleme rächt sich aber durch nächtliche Erinnerungsschübe. Ihre Aktivitäten für den Klienten schildert sie so:

> Schw. 9: >> Ich hab' mich auch am Anfang bemüht und hab' dann beim Arbeitsamt nachgefragt und hab' gesagt, können Sie nichts für den tun (.-) der möcht' gern seinen Hauptschulabschluß nachholen (Pause). >>

Indem sie es als „Bemühen" darstellt, einmal beim Arbeitsamt anzurufen, stellt sie eine Dienstleistung, die über die Routinebearbeitung hinausgeht, bereits als Besonderheit dar.

> Schw. 9: >> Aber das sind halt alles nur vorgeschobene Gründe, so, jetzt nach so'ner langen Zeit, wo man den halt eben kennt ('-). (Pause) >>

Hier thematisiert sie nicht das Scheitern ihrer Bemühungen, sondern bringt sofort ihre Deutung, die mit einer moralischen Verurteilung einhergeht. Die Äußerung der Absicht, den Hauptschulabschluss nachmachen zu wollen, ist Frau Schwertmanns Meinung nach ein vorgeschobener Grund nicht zu arbeiten. Darüber hinaus gibt es aber noch weitere zahlreiche Ausreden des Klienten.

Schw. 9: >> und ist halt nur noch, wenn er hierher kommt, halt eben frech, ja, und sagt, was mich das angeht was er für Kleider anhat, also, die ja sehr teuer sind, sieht man ja, also, diese richtigen Hipp-Hopp-Kleider, hab ich mich gestern informiert, bei meiner Tochter (lacht) sind schon sehr teuer. Und das ärgert einen halt schon (Pause)

Diese Passage liefert ein Indiz dafür, dass sie ihn in dem oben geschilderten Gespräch tatsächlich auf seine Kleidung angesprochen haben muss. Wiederum ist es ein Nebenproblem, das Frau Schwertmann vor allem beschäftigt und ärgert: Die ihr zu teuer erscheinende „Hip-Hop-Kleidung" ist ihr wichtiger als andere, gravierende Probleme, die der junge Mann hat. Für ihre intensivere Beschäftigung mit dessen Kleidung spricht auch, dass sie sich bezüglich der Preise bei ihrer Tochter informiert. Sie enthält sich eines Kommentars wegen der Misshandlung der Schwester, sie ärgert sich aber erheblich über die teure Hipp-Hopp-Kleidung des Klienten, über seine „Frechheit", die für sie der Grund ist, dass sie ersteres nicht anspricht. Sie schildert die erwartbare Reaktion, des „Frech"-werdens des Klienten.

Frau Schwertmann reflektiert nicht ihr eigenes Verhalten und dessen Folgen, wie wir es bei Frau Baum sahen, sie weist die Schuld eindeutig dem Klienten zu und ärgert sich, dass sie ihn nicht dazu bewegen kann, ihre Vorschläge anzunehmen, anstatt wie Frau Junghans dies gelassen zur Kenntnis zu nehmen und danach zum Alltagsgeschäft überzugehen. Sie investiert persönliche Gefühle und Erwartungen, die nicht durch ein entsprechendes Verhalten erwidert werden. Dies muss auf die Dauer zu einem Gefühl der Sinnlosigkeit und des Ausgebranntseins führen, das dann den hilflosen Ausruf „was willst'n da jetzt noch tun" nahelegt. Die Gründe des Jungen, die derzeitige Veränderung in der Situation der Familie durch den Weggang des Vaters, thematisiert sie nicht. Zudem erkennt sie nicht, dass sie ihre eigenen Maßstäbe von angemessener Kleidung absolut setzt und insofern unangemessene Verhaltenserwartungen an den Klienten richtet. Letztlich ist der Klient mit seiner Äußerung, was sie denn die Kleidung anginge, sogar im Recht, da ein Urteil als Äußerung über die Art der Kleidung für die Sachbearbeitung als solches irrelevant ist. Der Klient beruft sich vollkommen zurecht auf die Rollenförmigkeit der Sozialbeziehung, in der die Kleidung zu den Inhalten gehört, deren Thematisierung einer besonderen Begründung bedürfte. Eine solche bestünde etwa darin, dass sie als Indiz für weitere Einkommensquellen thematisiert wird. Frau Schwertmann müsste hierbei allerdings den Verdacht direkt aussprechen. In dem sie dies nicht tut, sondern nur die Kleidung als solche kritisiert, eröffnet sie dem Klienten geradezu die Möglichkeit, die Thematisierung des Verdachts dadurch zu verhindern, dass er sich auf seine Autonomie in der Kleidungswahl beruft. Die „Frechheit", über die sich Frau Schwertmann hier so ägert,

besteht genau in dieser Geschicktheit des Klienten, der sie unterlegen ist.

> I. 10: Und ist er auch aggressiv, wenn er hier so kommt – oder... ?

> Schw. 10: eh, ja, sacht halt, eh, dann geben'se mir halt nichts mehr, ne – dann lassen se's, geben se mir das schriftlich, daß sie mir nichts mehr geben (Pause) >>

Hier wird der Kulminationspunkt eines Machtkampfes geschildert, alle Drohungen scheinen nichts mehr zu verfangen. Paradoxerweise erweist sich der junge Mann an dieser Stelle als ein geschickter Verwaltungskunde mit der zitierten Forderung: „Geben Sie mir das schriftlich." Wahrscheinlich erweist sich hier die Drohung als gegenstandslos, denn das wird Frau Schwertmann so nicht bescheinigen können und wollen. Die moralischen Vorhaltungen führen zu einer ähnlichen Eskalation in der Gesprächssituation wie das herabsetzende Verhalten von Herrn Florian. Ist ein Konflikt erst einmal so weit gediehen, kann die Schuld dem Klienten zugeschrieben werden, dessen „freches" Auftreten der Auslöser angeblich war. Diese Kausalattribution hindert Frau Schwertmann an einer kritischen Selbstreflexion.

> Schw. 10: >> Und, ne, dann versucht man halt dann mit Arbeit, ob da irgendwas noch läuft.

> I. 11: Und Vermittlungsversuche ans Arbeitsamt, das hat alles nicht funktioniert?

> Schw. 11: Nein! Ne (.-). Eben dann, ich hab' dann auch gestern zu ihm gesagt, sieht man ja auch, das Arbeitsamt hat auch kein Interesse mehr daran, weil Sie nach drei Monaten erst wieder einen Vorstellungstermin haben...! >>

Wieder konfrontiert sie den Klienten mit verallgemeinernden und herabsetzenden Vorhaltungen. Vielleicht liegen jedoch auch Gründe vor, die außerhalb der Person des Klienten liegen. Das Arbeitsamt hat ihn erst in drei Monaten wiederbestellt, die Gründe sind unklar. Frau Schwertmann macht auch diese Tatsache dem Klienten zum Vorwurf.

> Schw.11: >> Der hätte einen Vorstellungstermin bei XXX[56],. gehabt im YYY[57] ('-), da hat er immer gesagt, ich wart' jetzt bis mein Pass da ist, ja, er kriegt jetzt, so ein deutscher Pass ist das ja nicht, so'n Staatenlosen – Pass – oder – so einen Pass als anerkannter Asylant, so muß man es ja sagen! Wenn er den ('-) Pass hat, dann wird er was tun

56 Institution mit Namen genannt.
57 Zeitpunkt genannt.

(ohne Pause) aber das war schon im YYY[58] und er hat nichts ('-) getan (Pause).

Dass es aus der Sicht des Klienten rationale Gründe geben könnte, sich angesichts der unklaren Situation mit dem Pass oder der unsicheren Lage der Familie nach der Ausreise des Vaters, so zu verhalten, bezieht Frau Schwertmann in ihre Überlegungen nicht ein, sondern wendet das Nichtstun als weiteren Vorwurf gegen den jungen Mann. Insgesamt ist anzunehmen, dass sie mit ihrer pädagogisierenden Neigung zu moralischen Vorhaltungen bei dem Klienten Opposition und Renitenz produziert, die sie ihm anschließend als Charakterfehler vorwirft.

Schw. 11: >> Ne ... (Pause) Und positiv sind 'halt Leute, die man wirklich' man wirklich mal halt dann in Arbeit gebracht hat und die dann auch sagen, hier jetzt fühl' ich mich ganz viel wohler, weil das ist viel schöner! Also ich hab' jetzt einen älteren Mann, der gestern hier war, der hat jetzt § 20, was ja auch bei manchen abwertend betrachtet wird, und der sacht jetzt halt, hier, mit neuem Jeanshemd, ganz poppig, kam er da gestern an und sagt: „Ah (lacht) meine Kollegin ist eine Russin und das gefällt mir, so unter Leuten und so...", und dann denk' ich immer, ach, ist auch mal 'was Gutes...!

In der Formulierung „in Arbeit bringen" zeigt sich erneut die pädagogisierende Haltung von Frau Schwertmann. Ebenso hebt sie wiederum den äußeren Eindruck als entscheidendes Kriterium für die Beurteilung ihrer Klienten hervor.

I. 12: Und was macht der jetzt? So Gartenarbeit und so 'was?

Schw. 12: Jaa (.-). Der ist beim XXXamt[59] – sogar.

I. 13: Und besteht da mal 'ne Aussicht, daß er da in ein festes Arbeitsverhältnis kommt, oder...?

Schw. 13: Nein (betont)! Jetzt bei dem Fall nicht mehr, der Mann ist YYY[60] geboren, der ist auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr zu vermitteln. Aber das ist halt bei ihm nur, daß er halt auch 'mal nicht nur zu Hause sitzt, daß er mal ein bißchen Ansprache hat.

I. 14: So der psychologische Effekt, so ein bißchen?

Schw. 14: Ja! Ja Daß ich halt einfach sage, das gehört auch zu unserer Arbeit. Ja, die Leute 'mal ein bißchen zu motivieren.- (längere Pause)

Frau Schwertmann handelt vordergründig fürsorglich, indem sie die „Leute" zu einer anderen Lebensführung bringen will. Erkennbar wird,

58 Zeitpunkt genannt.
59 Amt genannt.
60 Jahr genannt.

dass ihre Schilderung, dass er „nicht nur zu Hause sitzt, dass er mal ein bisschen Ansprache hat" den Klienten herabsetzt, indem sie seine Art zu leben, nicht akzeptieren kann. Hier klingt die gängige Vorstellung an, ein sinnvolles und gesundes Leben ließe sich nur mit einer geregelten Arbeit führen. Diese Vorstellung entspricht der protestantischen Ethik und ist in den traditionellen Versuchen der Armutsbekämpfung immer wieder zu finden. In diesem konkreten Fall ist, angesichts der Lage auf dem Arbeitsmarkt, die Aufrechterhaltung der Forderung nach Aufnahme von Arbeit als Einkommensquelle unangemessen, dies sieht sie durchaus realistisch.

In der nächsten Sequenz bestätigt sie noch einmal, dass sie vor allem negative Fälle sieht. Auf die Frage der Interviewerin nach dem Gefühl des Betrogenwerdens schildert Frau Schwertmann ein konkretes Erlebnis, das hier zur Illustration eingefügt werden soll:

Ein konkreter Fall...

I. 16: Und hat man oft auch das Gefühl, daß man betrogen wird, daß die Leute vielleicht nebenher noch 'was arbeiten oder so?

*Schw. 16: Ja ('-)!! Also, ich **kann** Dir's gerade an dem Fall, den ich heute hatte, sagen, daß ich also einen Anruf **bekommen** habe, und **meistens** erfährt man's halt durch anonyme Anrufe oder auch durch Anrufer, die ihren Namen nennen, ehm, da hat jemand eine Wohnung angemietet, zum ersten Achten, wir haben sie angemietet für den, der aus dem Hotel **kam** und der hat die Wohnung überhaupt nicht bezogen ('-)! Und nachdem ich ihn gestern daraufhin angesprochen hab', hat er gesagt, das stimmt alles überhaupt nicht, er hat halt **keinen Kontakt** mit den Nachbarn, und er **könnte** schließlich net überall 'rum gehen und **klingeln**. Und da das ja hier in der Nähe ist, haben wir halt jetzt heute einen Hausbesuch gemacht und der hat uns <u>nicht</u> geöffnet, aber man hat gesehen von unten, daß die Wohnung halt nicht bewohnt ist, ja. War also, schmutzige Fenster, **keine** Gardinen ('-) dran, und – eh – sah halt sehr unbewohnt aus. **Aber** er ist 'drin **rumgelaufen**! Und ich nehme halt an, daß er die Wohnung bis morgen, nachdem er den Hausbesuch für heute abgesagt hat, er hat also angerufen und hat gesagt, er hat Zahnweh, er muß zum Zahnarzt, und hat es auf morgen verschoben, also nehmen wir an, er versucht bis morgen das halt auf Vordermann zu bringen, aber nach einem Anruf bei den Stadtwerken ist halt eben herausgekommen, daß er nicht ein Kilowatt Strom ('-) verbraucht hat! Da ist derselbe Zählerstand wie am ersten Achten!!*

I. 17: Ja, und wo, ist davon auszugehen wo der Mann jetzt wohnt?

Schw. 17: Ja, das ist eben die Frage! Wo ('-) hält er sich die ganze Zeit auf!? Dazu ist er halt jetzt eben zu befragen, und das ist halt das Schwierige an unserer Arbeit. Solange wir „Ja" sagen, ist das alles O.K. und in dem Moment, wo wir „Nein" sagen, fangen die Leute halt an, sauer zu werden

und eben ausfallend zu werden, häufig, uns zu beschimpfen ('-), ... ja, aber das weißt du[61] *sicher aus eigener Erfahrung!*

Das Interview beschäftigt sich sodann mit einem Erlebnis mit einem aggressiven Gesprächspartner, das hier nicht ausführlich dargestellt werden soll.

Anschließend kommt die interviewende Studentin auf das Thema Beratung zu sprechen:

> I. 24: Und so der umgekehrte Fall, daß Leute kommen, die gar nicht wissen, auf was sie eigentlich Anspruch haben, so Rentner zum Beispiel, die ganz zurückhaltend und freundlich sind?
>
> Schw. 24 >> Ja. Das gibt's auch und die berät man dann halt auch, was sie alles in Anspruch nehmen können. >>

Hier wird deutlich, dass die Interviewee die Klienten berät, indem sie auf die Fülle der verschiedenen Hilfen hinweist, die auch Fachleute kaum durchschauen. Unter Beratung versteht Frau Schwertmann, die Klienten auf weitere Hilfemöglichkeiten hinzuweisen, wobei nicht ganz klar wird, wie aktiv sie sich dann beteiligt, oder ob sie die Klienten nur auf andere Ämter verweist, also sozusagen weiterreicht.

> Schw. 24 >> Das sind dann auch die netten Leute, die einem dann eine Weihnachtskarte schreiben.- Also es gibt nicht nur Unzufriedene. >>

Das Kriterium für sie ist wiederum sehr vordergründig, der Empfang einer Weihnachtskarte. Während dieses bei Frau Baum auch auftauchte, dort als Indikator für eine gelungene Bearbeitung des Falls, wird dies hier eher als Beweis für „Nett"-Sein gedeutet. Auch hier wird wieder über die Attribuierung bestimmter Eigenschaften, eine Bewertung der Klienten vorgenommen.

> Schw. 24: >> Es gibt auch wirklich welche, denen man sagen muß, hier, Rundfunk- und Fernsehgebührenbefreiung, und Telefongebührenbefreiung und, und... >>

Der Ton in dieser Aufzählung ist wiederum eher ein belehrender, sie schränkt es auch sofort wieder ein:

> Schw. 24: >> Aber das sind wirklich die Leute, die, eh, erfragen, ja, was 'se brauchen (Störung durch den Gruppenleiter).

61 Nach der formellen Einführung, in der die Interviewerin mit „Sie" begann, wurde bis hier eine direkte Anrede vermieden. Die Interviewerin wird ab hier mit „Du" angeredet. Der Wechsel kann darauf hindeuten, dass die zunächst eher künstliche Rahmung des Interviews als Expertengespräch einer Deutung als kollegiales Einführungsgespräch gewichen ist.

Der Normalfall sind für sie nicht die Personen, denen man etwas sagen muss, sondern diejenigen, die ihre Ansprüche geltend machen. Es fehlt die negative, abwehrende Haltung, die Herr Florian dieser Feststellung gegenüber an den Tag legt.

Nach einer Schilderung der Arbeitsbedingungen in diesem Amt wird das Thema der Kontrollen noch einmal aufgegriffen.

> I. 28: So eine ganz genaue Prüfung, so, ist also gar nicht mehr möglich!?
>
> Schw. 28: Ja ('-) 'Ne ganz genaue Prüfung können wir nicht mehr machen! Weil das nicht geht! Weil wir gerade, mit dem was man hat, mit der Zeit, das Laufende machen kann. Ja. Und jeder, der sieht, zum Beispiel, wie dick so eine Unterhaltsrichtlinie ist,... was man prüfen soll,... der weiß ja, der sieht genau, daß man das in der normalen Arbeitszeit nicht machen kann. (Pause, Störung durch einen Kollegen) >>

Hier deutet Frau Schwertmann eine kritische Haltung gegenüber der Vielzahl von Vorschriften an, die ihr ein nach ihren Maßstäben ordentliches Arbeiten, d. h. vor allem Kontrollieren, nicht ermöglichen.

> Schw. 28: >> Ja, um noch 'mal auf die Fallzahlen zurückzukommen – ich habe keine hundertsechzig Fälle, ich glaube ich habe hundertfünfundvierzig, aber das ist mir zuviel ('-)! Ich meine, so jung bin ich nicht mehr, und, wie gesagt, immer wenn ich anfange hier mit dem Fingernagel mal so ein bißchen zu kratzen oder mal die Leute wieder vorzuladen – man muß immer bedenken, das ist ja menschlich, also, wenn ich jetzt zum Beispiel monatelang das Geld auf's Konto bekomme, warum soll ich den Leuten dann sagen, wenn ich für fünfhundertachzig Mark arbeite ('-)! Ja. Also, das erfährt man dann nur, wenn man die Leute befragt oder wenn man mal 'ne Auskunft einholt, von der Krankenkasse. Aber einen Fall, der auf Konto ist, den legt man sich einmal im Jahr auf die Wiedervorlage, ne, und dann wenn, wenn man dann vielleicht was gefunden hat, dann heißt das ja noch nicht ja, dann heißt das Anhörung machen, Rückforderungsbescheid machen, und, und, und und das ist so viel Arbeit, daß sich das halt manche schon überlegen ('-), so schlimm, wie das sich anhört! Aber es ist doch so! (vorwurfsvoll) Wie soll man das alles machen? Hier ('-) was meinst Du, wieso da hinten so ein Berg Akten liegen? Das sind alles die Akten wo irgendwas nicht in Ordnung ist. Und wenn man – wenn man längere Zeit diese Arbeit macht, dann hat man ja auch ein Gespür ('-) für die Leute! Ja. Und jemand, der dir nichts verheimlicht, dem sagst du, bitte legen sie mir bitte ihre Kontoauszüge vor und dann kommt der, zack zack, legt der dir die vor ('-)! Und sagt, hier, bitte schön! Aber jemand, der was zu verheimlichen hat ('-) den schreibst Du erst zweimal an, und dann schickt er dir drei Kontoauszüge, und dann schickt er die fünf Kontoauszüge, und dann sagst du, die sind immer noch nicht lückenlos, ja... Und leider ist die Mentalität der Leute nicht mehr die Ehrlichkeit. Leider! Sondern, manchmal hat man das Gefühl, möglichst viel ...'raus zu holen.

Auch hier bestätigt sich wieder die Neigung von Frau Schwertmann zur moralischen Beurteilung verbunden mit einem kulturkritischen Deutungsmuster des Verfalls der Werte. Die Kriterien sind am Verhalten der Klienten sowie an individuellen Erfahrungswerten orientiert. Eine systematische Überprüfung, unabhängig von persönlichen (Vor-)Urteilen findet hier nicht statt.

I. 29: Und das wird dann sicher auch untereinander ausgetauscht, teilweise, was es da für Möglichkeiten gibt!?

Schw. 29: Ja ('-) Es gibt ja, also, ich hab' jetzt gerade gehört (lacht), – ich hab's sogar vorgelesen gekriegt, bei der Strukturanalyse, eh, eine Broschüre der IG-Metall, .. zum Sozialhilfebezug, da stand dann unter anderem drin, daß man ja kein Kraftfahrzeug haben darf, und daß empfohlen wird, dieses Kraftfahrzeug – bevor man Sozialhilfe beantragt ('-) – möglichst auf einen guten Bekannten umzumelden. Und das halte ich eigentlich schon für bedenklich (Pause)! Muß ich sagen!

I. 30: Ja ,('-) Das ist ja eigentlich fast schon eine Aufforderung zum Betrug, finde ich! Also so 'was ist ja Betrug, ist ja nichts anderes!

Schw. 30: Ja (zögernd), könnte man so sagen, wobei halt viele Klienten der Meinung sind, daß man ein Auto unbedingt braucht, ... ja, und, eh, auf das Vorhalten, daß das eben doch sehr teuer ist, und daß man sich das von der Sozialhilfe nicht leisten kann, sie dann sagen, ja ('-), aber bevor ich mit dem Taxi fahre oder mit der Bahn fahre – eh, dann kann ich auch das Auto bezahlen, und außerdem, ohne Auto kann man nicht leben ('-), also ich hatte gerade gestern wieder so einen Fall, ja. Hat also ihr Auto kurzfristig umgemeldet, nachdem ich sie-nachdem ich die Autonummer notiert hatte, ja, und, eh, dann hat sie es auf ihren Bruder umgemeldet und hat jetzt auf sich ('-) ein anderes Auto zugelassen!

I. 31: Wie ist das eigentlich grundsätzlich, wenn das ein sehr altes Auto ist, kann das dann nicht behalten werden?

Schw. 31: Naja, gut, es kann dann nicht mehr als Vermögen ('-) eingesetzt werden, aber es muß trotzdem nachgewiesen werden, von was man so ein sehr altes Auto eben bezahlt ('-). Weil das ist ja nicht gerade billig, gerade alte Autos sind ja teurer eigentlich als neue! Sieht man nur die Steuer('-)oder die Versicherung! Und wenn man fünfhundertsiebenundzwanzig Mark hat im Monat, dann fragt man sich natürlich, von was zahlt ('_) man so was !

Das Gefühl, ständig überfordert zu sein, mehr kontrollieren zu müssen, betrogen zu werden und von der Gewerkschaft noch zusätzlich desavouiert zu werden, verstärkt die Belastung, so dass sie eigentlich von allen Seiten nur Schlechtes erfährt. Die Interviewerin bestärkt sie:

I. 32: Dann kann irgendwas nicht stimmen, eigentlich...

Schw. 32: Ja! ('-)Ich meine, fünfhundertsiebenundzwanzig Mark heißt, siebzehn Mark und ein paar gequetschte für den Tag ('-) Und da frag ich mich, von was die Leute... Steuer und Versicherung bezahlen. Plus Benzin, Reparaturen und was da alles kommt! Ja. Das ist nicht, daß man sagt, daß das Auto alt ist, und daß man sagt, äh, das ist eh nur noch zweitausend Mark wert- wobei ich auch schon Klienten hatte, die haben sich ein Vierzigtausend-Mark-Auto geleistet... Ja, und haben mir dann gesagt, wenn ich dann gesagt hab'- wissen Sie, so ein Auto kann ich mir nicht leisten, obwohl ich ja den ganzen Tag arbeite('-) , ja sie wirtschaften nicht richtig und ordentlich, sonst könnten sie sich das schon leisten!

Die Ressentiments gegenüber den Klienten speisen sich aus einem Vergleich mit der eigenen, finanziellen Situation. Ähnlich wie bei dem Streit um die teure Kleidung des 18-jährigen (vgl. Schw.6) hätte der Vergleich der sichtbaren Einkommensverhältnisse der Klienten mit der eigenen Situation ausschließlich eine Funktion zur Erhärtung von Verdachtsmomenten des Sozialhilfemissbrauchs, zu der die Sachbearbeiter verpflichtet sind. In den Äußerungen von Frau Schwertmann werden die Vergleiche allerdings zum Anlass für das Ausagieren eines Ressentiments.

Einerseits hat der Vergleich seine Berechtigung, da sich bestimmte Verdachtsmomente angesichts der Höhe der Sozialhilfe sicher zu Recht eröffnen und zu Nachforschungen Anlass geben – andererseits stellt Frau Schwertmann diese Dinge nicht emotionslos fest, wie es die Reaktion von Frau Baum oder Herrn Anger wäre, sondern verwendet sehr viel Energie auf die Feststellung und die Verhärtung des generalisierten Misstrauens.

Auch in einer späteren Frage wird sie durch die Interviewerin in ihren Ressentiments bestärkt, die hier auf die Eingangssequenz noch einmal Bezug nimmt:

I. 40: Was mich auch manchmal wundert, ist die Kleidung die die Leute so anhaben, teilweise das Teuerste vom Teuren...!

Schw. 40: Mhm! Das haben sie geschenkt ('-)bekommen! Ich hab' noch nie so viele Leute (lacht) mit Freunden('-) – und – weil, also, ich bin ja nun auch schon, hab' ein gewisses Alter und hab' keine Freunde ('-), die mir Premiere bezahlen, die mir die Lebensversicherung bezahlen, die mir mein Auto bezahlen, ja, die mir Urlaubsreisen bezahlen – unsere Klienten haben das! Da siehst Du den Stempel im Pass – ich meine, wenn Du ... schlau bist, guckst Du Dir auch mal die Pässe an, und da sind dann Stempel drin, wo sie überall waren, und dann fragst Du, sagen Sie mal, und was? sie waren in Thailand, schön ('-)! Und wenn sie dir dann schlecht tun, legen sie, hab' ich auch so einen Fall, einer, der hat eine Frau in Thailand, sagt er – ein Deutscher – ... kann ja sein ('-), also nicht verheiratet, ja, und die hat auch ein Kind bekommen, und dann guckst du dir den Pass an, sagst du, ach, sie waren

wieder drei Wochen in Thailand, wer bezahlt denn das, ja, mein Bruder (‘-) ... Ja. Und dann, sagst Du, ja, aber für die Zeit kriegen sie keine Sozialhilfe, wo sie in Thailand waren... Und dann legen sie halt Widerspruch ein und beschweren (‘-) sich, ja, über diese „Unverschämtheit“!

I. 41: Bekommt man da nicht manchmal doch Aggressionen? Vor allen Dingen, wenn man manchmal eindeutig angeschwindelt wird und es bloß nicht nachweisen kann?

Schw. 41: Manchmal? Ganz viele schwindeln uns an, ja. Das ist Frust... Eindeutiger Frust (lacht)... und dann geht man schon manchmal heim und ist ganz schön wütend hier. Ja. Mein Mann sagt ab und zu' mal: hier! Bist de hast de schlechte Laune (lacht) sag' ich ja, manchmal nach 'm Sprechtag komm' ich heim und bin wütend, (‘-) und denk', weil, weil unsereins muß ja auch für jede, eh, eh, Mark sich hier krumlegen , was heißt krumlegen (‘-) – aber man muß sich ja auch überlegen, ah, kann ich mir 'e Waschmaschine (‘-) kaufen!?

In dieser Passage wird der Maßstab der Gesprächspartnerin erneut deutlich. Sie bemisst das, was ihre Klienten sich kaufen, an dem, was sie sich selbst leisten kann und hält Ausgaben, die diesen Rahmen übersteigen, für überzogen. Angesichts ihrer eigenen Möglichkeiten fängt sie dann an, sich über die Wahrnehmungen zu ärgern. Dieser Ärger verfolgt sie, wie der Ärger über das Fehlverhalten der Klienten bis in den privaten Bereich hinein. Ihre Vergleichsmaßstäbe beschränken sich auf materielle Vergleiche aus ihrem persönlichen Erfahrungshorizont, die zu moralischen Standards erhoben werden. Es klingt auch Neid an. Wenn Herr Anger den Eindruck überzogener Forderungen von seinen Klienten hat, ärgert er sich nicht, sondern weist relativ gelassen die Forderungen zurück. Aus dem Vergleich mit dem eigenen Einkommen und ihrem persönlichen Konsummöglichkeiten, den Herr Anger auch herstellt, ziehen beide unterschiedliche Schlüsse: Für Frau Schwertmann entsteht in der Aufregung über die Klienten ein Großteil ihres Stresses und ihrer Frustration, Herr Anger sieht ganz gelassen die verschiedenen Versuche der Klienten und weist sie zurück, ohne daraus Vorurteile zu produzieren.

Erfolgserlebnisse sind für sie nicht die seltenen Fälle einer gelungenen Wiedereingliederung, es sind eher Gelegenheiten gelungener Aufdeckung von Betrugsfällen. Diese können aber kein persönlicher Erfolg sein, weil ihnen zunächst eine gelungene Täuschung zugrundelag, so dass solche Erfolge sehr zwiespältig und mit Enttäuschungen verbunden sein dürften.

Burn out

I. 46: Ist es also wirklich so, daß man mit der Zeit da einfach – kaputt – ist?

Schw. 46: Ja! (‘-) Man kommt heim hier und ist ... müde und, und geschlaucht hier und kaputt.

I. 47: Und das ist bei anderen Stellen nicht so?

Schw. 47: Nee! Überhaupt nicht! Das ist ein ganz viel ruhigeres Arbeiten, ja, das ist ja nicht immer ununterbrochen der Stress hier, den de hast, von den Leuten, die eben hinter dir stehen und sagen wo ist mein Geld (‘-) , und warum haben se das noch nicht gemacht und warum haben se jenes noch nicht gemacht, also ich hab noch nie einen Job gehabt, wo ich nachts davon träume (‘-), ja. Oder irgendwann gegen Morgen aufwache und denke, ah, daß mußt Du noch machen, und das mußt du noch machen. Ja, da fühlst du dich verheizt!

I. 48: Das ist halt auch eine Wahnsinns-Verantwortung, eben, wenn was nicht stimmt...

Schw. 48: Also, du du hast natürlich Verantwortung (‘-), Du mußt gucken, daß die Leute, was weiß ich, tausende von Sachen (‘-), ja, mit der Krankenkasse, daß die nicht ’rausfliegen, und daß se, daß se eben ihr Geld kriegen oder daß se ihre Anträge stellen oder daß se dich beschimpfen, was halt alles so kommt (ohne Pause)natürlich hat auch eine schon zu mir gesagt, ich soll se am Arsch lecken und was da halt alles so... (lacht) so gesagt wird. Vor allen Dingen, wenn Du anfängst, zu bohren. Und ich gehöre nun ’mal zu jemandem, daß ich sage, ich kann meine Leute einschätzen, ich kenn die auch alle, – ja, und wenn ich dann das Gefühl hab‘, daß mich einer ver..., ver..., auf den Arm nehmen will, und dann, dann geh ich dem halt eben auch nach (‘-) , ja. Und wenn ich meine, daß jemand arbeiten gehen kann, und dann gehe ich dem eben nach.

Die Verdrängung des konkreten Einzelschicksals hat für sie die Folge, dass sie sich auch durch verbale Angriffe der Klienten kaum persönlich berührt fühlt. Da die heftigen Reaktionen der Klienten sogar noch als Erfolgserlebnisse empfunden werden, wird sie selten mit Gegenaggressionen, wie es Florian tut, sondern zunächst mit Lachen, wie in obiger Sequenz, oder Ignorieren und Wegschauen reagieren.

An einer späteren Stelle des Interviews wird deutlich, dass Frau Schwertmann es als ihre Aufgabe sieht, die Klienten vom Sozialhilfebezug abzuhalten:

> Schw. 52: [...] Das ist auch das, was ich zu dem XY (Kollege) sage, ich bohr’ hier bei meinen Klienten, und ich tu’ die Gott weiß wohin schicken, ja, und dann **haben** se dann auch endlich Arbeit, weil se

> nämlich keine Lust (lachend) mehr haben, hierher zu kommen, und dann hab' ich die los ('-) Ja, dafür kriege ich wieder andere, aber im Endeffekt hab' ich dann vielleicht, was weiß ich, hundertdreißig, irgendwann mal – aber andere haben eben hundertsechzig, ('-)und der Dank dafür, daß ich die ganze Zeit das eben geschafft hab', die loszukriegen, ist, daß ich das von dem, der hundertsechzig hat, eben noch zwanzig dazukrieg. Ja. Und das ist Frust. ('-)! Das ist Frust ('-)! Und da hab' ich keinen Bock mehr drauf! Ehrlich, hab' ich keine Lust mehr dazu!

Wörtlich genommen heißt dies, dass sie den Klienten den Aufenthalt im Sozialamt mit ihren Forderungen so unangenehm wie möglich macht. Erfolg heißt auch, wenn die Akte vom Tisch, abgeschlossen ist, sie ihre Fallzahlen reduzieren könnte, wenn da nicht sofort von weniger erfolgreichen Kollegen neue Fälle hergeschoben würden. Es fehlt ihr insofern trotz allen Engagements die positive Resonanz des Arbeitgebers. Das Gefühl, die Arbeit, die für sie vor allem in Kontrolle besteht, nicht bewältigen zu können, ist übermächtig. Dieser Stress kommt aber vor allem aus dem oben erläuterten Unfähigkeits- und Ungerechtigkeitsgefühl. Sie äußert ihre Frustriertheit unverblümt. Gleichzeitig verbraucht sie sich in der aufwendigen Erledigung von Einzelarbeiten und minutiösen Kontrollen.

Mehrfach wird deutlich, dass Frau Schwertmann aus ihrer Sicht erst dann verantwortlich handelt, wenn sie es dahin bringt, dass das Publikum mit Beschwerden oder Widersprüchen reagiert. Das Motiv hierfür scheint auf der Hand zu liegen: Erst wenn sie das Publikum so mit Forderungen und Kontrollen „gekratzt" hat, dass es sie beschimpft, kann sie sicher sein, die Interessen der Verwaltung maximal zur Geltung gebracht zu haben. Das Beschimpfen wird geradezu zum Erfolgskriterium. Insofern ist kein positives Erlebnis aus der Begegnung mit den Klienten zu erwarten.

Frau Schwertmann steht stark kontrollierend, ebenfalls wie Herr Florian, latent aggressiv den Klienten gegenüber, und zieht ihre eigene Lebenssituation sowie ihre eigenen Ordnungsvorstellungen normativ zur Beurteilung der Klienten heran. Sie möchte Ungerechtigkeiten und Betrug vermeiden und ihre Akten ordentlich führen. Sie betont, dass es Selbstbewusstsein brauche, um den Forderungen der Klienten gegenüber zu treten und gegebenenfalls den Klienten ‚Druck zu machen'. Nicht nur hat sie das Gefühl, die meisten Klienten würden sie betrügen, genauso frustrierend ist es für sie, dass das erfolgreiche „Loskriegen" einzelner Klienten von der Abteilungsleitung damit beantwortet wird, dass sie wieder neue, arbeitsintensive Fälle bekommt, die sie dann erstmal *nicht* mehr „loskriegt". Dies heißt aber auch, dass sie wenig Erfolgserlebnisse für sich verbuchen kann. Da effektive Kontrolle angesichts der Fülle von Vorschriften und Schlupflöchern sowie der Fülle

von Arbeit unmöglich ist, muss sie scheitern. Die ständige Gegnerschaft zu den Klienten, ist schwer auszuhalten, da ihr keine echten Erfolge auf der anderen Seite als Ausgleich entgegenstehen. Ihr aussichtsloses Bemühen um Kontrolle wird von ihr als persönliches Versagen interpretiert.

Sozialamtston

I. 59: Deshalb verstehe ich gar nicht, warum die Leute dann nicht gerne genommen werden sollen, für andere Stellen![62]

Schw. 59: „Na gut nun mußt'e bedenken – wenn du hier sitzt – da geht einem natürlich der Ruf voraus du mußt schon ein gewisses – Maß an Selbstbewußtsein haben. Und dich – an Durchsetzungsvermögen- und du kriegst natürlich auch einen gewissen Ton. Hab' ja schon unterstellt gekriegt, meinen Sozialamtston, ja den ich halt habe (‘-) Weil du mußt den Leuten schon irgendwo Grenzen setzen, das kannst du am besten eben indem du, eh, eh ja was vorgibst, ne Vorgabe, indem du auch selbstbewußt auftrittst und dich nicht unterbuttern läßt. Das lernt man hier! Das muß man hier lernen. Man kann hier nicht so 'ne ruhige leise stille Person sein. Du mußt dich hier durchsetzen können – gegen die Forderungen. – und ich denk' da eckt man schon bei manchen an, bei manchen … Leuten.- bei anderen Ämtern…

Insgesamt fällt auf, dass aus der Sicht einer obrigkeitsstaatlich und bürokratisch konzipierten Verwaltung ihr Handeln äußerst funktional erscheinen könnte. Es handelt sich hier um Anteile des bürokratischen Habitus. Zusätzlich ist dieser Habitus aber durch die Tatsache ergänzt, dass sie sich nicht auf die strikte Anwendung der Vorschriften zurückzieht, sondern dass sie aktiv eigene moralische Standards verfolgt, die einer kontrollierenden, erzieherisch-bevormundenden Haltung entspringen.

Beziehen wir nun die Haltung von Frau Schwertmann auf die Folie des zu Beginn rekonstruierten Handlungsproblems, dem sie ausgesetzt ist, d. h. interpretieren wir ihre Haltung als ihren Antwort- und Lösungsversuch, so wird deutlich, dass hier nicht ein persönliches Defizit zu dem rekonstruierten sachunangemessenen Handeln führt. Vielmehr versucht Frau Schwertmann gemäß ihren Möglichkeiten mit einem unauflöslichen Dilemma fertig zu werden. Dabei löst sie es auf, indem sie sich vorrangig auf dem spezifischen Pol der strikten Befolgung bürokratischer Erfordernisse – v. a. eben der Kontrolle – bewegt. Das Ressentiment, das sie entwickelt hat, ist die persönliche Färbung dieser Lösung. Aufgrund der uns vorliegenden Daten kann seine Genese nicht

---

62 Gemeint ist die bei Sozialverwaltern verbreitete Überzeugung, sie und ihre Kollegen seien in anderen Ämtern nicht mehr einsetzbar aufgrund der ausgeprägten Selbstständigkeit, die anderen Ämtern als Aufmüpfigkeit gesehen werde.

rekonstruiert werden. Es muss aber als Bestandteil des Versuchs der Bewältigung des schwierigen beruflichen Alltags verstanden werden.

Frau Heuer: „... ich denk mir ich bin auch kein Kindermädchen, ja?“

Frau Heuer ist 27 Jahre alt. Sie ist seit fünf Jahren im Sozialamt tätig, fast ebenso lange wie Frau Baum, mit der sie das Studium an der Verwaltungsfachhochschule nach dem Abitur gemeinsam hat. Während des Praktikums lernte sie die Arbeit im Sozialamt kennen und hat sich dort nach der Prüfung wieder hinbeworben. Sie ist also, im Gegensatz zu Frau Baum, freiwillig ins Sozialamt gegangen. Wie viele andere Absolventinnen und Absolventen hatte sie allerdings zunächst andere Berufswünsche gehabt. Die Sicherheit des Beamtenjobs gab dann für sie den Ausschlag. Es kann vermutet werden, dass die Tatsache, dass sie diesen Beruf und diesen Arbeitsbereich freiwillig wählte, sich positiv auf ihre Einstellung zu ihrer Arbeit auswirken konnte. Ferner wäre, ebenso wie bei Frau Baum eine reflektierte Haltung zu sich selbst und zur Aufgabe zu erwarten.

> I. 1: Tja, da ich ja wahrscheinlich ab Oktober auch hier auf dem Sozialamt[63] bin, würde mich mal interessieren wie denn die Arbeit hier im Allgemeinen ist. Welche Schwierigkeiten bzw. angenehme Seiten der Kontakt mit dem Publikum mitbringt. Vielleicht können Sie dazu mal was erzählen?!

Indem die Interviewerin darauf hinweist, dass sie demnächst auch in diesem Sozialamt tätig sein wird, stellt sie sich als künftige Kollegin vor und begründet ihre Anfrage auch mit dieser Tatsache. Der Pragmatik des Interviews folgend siezt die Interviewerin ihre Gesprächspartnerin. Dies ist vor dem Hintergrund der künftigen Kollegenschaft bei Gleichaltrigkeit im Amtsmilieu unüblich und markiert die Distanz der Interviewpraxis zur Berufspraxis. Die Intervieweröffnung bekundet andererseits ein lebenspraktisches Interesse an diesem Gespräch. Möglicherweise verhält sich Frau Heuer bei ihren Antworten etwas anders, als wenn sie mit einer Gesprächspartnerin spricht, die sie niemals wiedersehen wird. Das Gespräch könnte daher eher den Charakter einer Einweisung einer neuen Kollegin als den eines Interviews bekommen. Die Interviewerin verwendet als zukünftige Kollegin den in vielen Ämtern üblichen Terminus „Publikum“, wobei hier ungewöhnlich erscheint, dass sie vom „Kontakt mit dem Publikum“ redet. Der Ausdruck „Kontakt“ konnotiert eine technische Beziehung, was eine Beziehung zwischen ganzen Personen tendenziell ausschließt. Über den Ausdruck „Publikum“ wur-

[63] Genaue Amtsbezeichnung verändert.

de in Kapitel V.1 bereits einiges gesagt, hier sei noch einmal betont, dass dieser Ausdruck in der Verwaltung am ehesten das zahlenmäßig gehäufte Auftreten von Menschen bezeichnet, die nicht als gleichberechtigte Interaktions- oder Verhandlungspartner, sondern mit einem Anliegen erscheinen, das nur im oder durch das Amt erledigt werden kann.

Die einleitende Frage passt eher in ein narratives Interview, sie zielt auf eine ausführliche Erzählung, die nun formuliert werden muss.

Heu. 1: Mhm, ja, also >>

Die Interviewee reagiert auf die Tatsache, dass eigentlich keine konkrete Frage gestellt wurde, mit einer Denkpause, sie lässt sich recht souverän Zeit und startet mit dem resümierenden Ausdruck „also" ihre Erzählung.

Heu. 1: >> ich muß sagen >>

Dadurch dass Frau Heuer bekundet, sie fühle sich zu einer Äußerung gedrängt, deutet sie an, dass das Folgende sich nicht von selbst versteht, sondern etwas nicht Erwartbares ist. Das Unerwartbare kann von einer Folie gängiger Vorurteile aber auch von der eigenen Normalitätsvorstellung gegenüber sozialen Ämtern herrühren. Anscheinend ist ihr diese Auseinandersetzung mit der eigenen oder von ihr vermuteten Meinung Außenstehender und auch derjenigen der Interviewerin sehr wichtig, da sie trotz der offen gestellten Frage sofort darauf zu sprechen kommt.

Heu. 1: >> mir macht die Arbeit mit dem Publikum sehr viel Spaß, >>

Frau Heuer beginnt im Gegensatz zu Herrn Florian oder Frau Schwertmann mit einer klaren persönlichen positiven Stellungnahme zu ihrer Arbeit. Diese Bemerkung ist allerdings sehr allgemein. Es wird nicht deutlich, woraus „die Arbeit mit dem Publikum" besteht. Widersprüchlich erscheint diese Formulierung, da der Begriff „Publikum", wie bereits ausgeführt, eigentlich eher eine passive, konsumierende Haltung der betreffenden Ansammlung von Personen beinhaltet. „Mit dem Publikum arbeiten" ist eventuell noch vorstellbar bei progressiven Theaterstücken oder bei didaktischen Vorträgen. Die Vorstellung von „Publikum" in den Ämtern ist jedoch eher die von abhängigen, zahlreich auftretenden Personen.

„Mit" jemandem arbeiten meint immer eine wie auch immer geartete Einflussnahme: „Arbeit mit alten Menschen", „Arbeit mit Kindern". Derjenige, der „mit" jemandem arbeitet, ist der hierarchisch Höherstehende, der Experte, die Expertin. Es gibt aber auch die Formulierung „Arbeit mit Kollegen", wobei dabei gleichberechtigte Interaktionspartner gemeint sind, die gemeinsam an einer Sache arbeiten. Dies ist bei

der Arbeit mit Publikum nicht möglich. Wenn sie „Arbeit mit den Klienten“ formulieren würde, könnte dies angemessen sein, wenn es sich hier um ein Arbeitsbündnis handelte. Dies ist aber grundsätzlich zunächst aufgrund der fehlenden Freiwilligkeit der Kontaktaufnahme nicht per se gegeben, obwohl es sich in bestimmten Fällen auch in Ämtern herausbilden dürfte (vgl. Kap. VII.5). Es stehen für Frau Heuer jedoch keine gleichberechtigten Vertragspartner im Blickfeld, sondern das eher als passiv verstandene Publikum, demnach als eine Menge zu betreuende Objekte ihrer Fürsorge, die durch ihre Einwirkung sich verändern soll.

Fraglich bleibt an dieser Stelle, was genau an dieser Arbeit für sie den Spaß bringt. Die Formulierung „sehr viel Spaß“ erscheint etwas prätentiös, übersteigert, lässt eine Intention, die Interviewerin von dem Positiven ihrer Arbeit zu überzeugen, vermuten.

> Heu. 1: >> ich find‘ auch von der Organisation her läuft‘s eigentlich relativ gut >>

Ohne dass eine Konkretisierung dessen, worin der Spaß besteht, folgt, wird dieses doch sehr betonte Anliegen nicht weiter ausgeführt, sondern sie kommt nach der Einleitung: „ich find“, die mit einem Einwand rechnet, sofort auf die organisatorische Seite ihrer Arbeit zu sprechen. Insgesamt wirkt die Einleitung so, als wolle sie der Novizin die Arbeit in dieser Behörde schmackhaft machen.

> Heu. 1: >> wir arbeiten hier halt mit Terminen und da kann man sich's schon relativ gut einteilen auch wie, wieviel Publikum du haben möchtest, wieviel nich‘ >>

Eigenständige Planung ist auch für andere Befragte ein wichtiger Faktor der Arbeitszufriedenheit, da hier ein Stück Autonomie realisiert werden kann. Anscheinend ist dieses Stück Eigenverantwortung eher in Ämtern mit einem demokratischeren Führungsstil vorhanden. Man kann vermuten, dass ohne diesen Freiheitsgrad die Arbeit für Frau Heuer eher schwer zu ertragen wäre. Die Formulierung „relativ gut“ kann sich auf den Vergleich zu anderen Arbeitsplätzen im öffentlichen Dienst beziehen. In vielen Bereichen werden keine Termine ausgegeben und die Bediensteten sind jeden Sprechtag unvorhersehbarem „Publikumsandrang“ ausgeliefert. Terminvergabe und somit auch die Möglichkeit der Vorbereitung auf konkrete Anliegen werden von den Bediensteten als Entlastung empfunden.

Durch die verschiedenen Einschränkungen, die Frau Heuer macht, wird deutlich, dass sie selbst Zweifel an ihrer eigenen Darstellung hat. Sie nimmt hier die Haltung derjenigen ein, die der Interviewerin, als zukünftiger Kollegin, Ängste und Zweifel vor der zukünftigen Aufgabe nehmen will. Hier wird eine gewisse (mütterliche) Fürsorglichkeit ge-

genüber der Interviewerin deutlich, die sie, so ist zu vermuten, als Habitus auch ihren Klienten gegenüber realisieren wird. Insofern „arbeitet" sie in der Interviewsituation „mit" der Interviewerin, um ihr die zukünftige Arbeit schmackhaft zu machen.

> Heu. 1: >> man muß natürlich immer noch mit einplanen daß Leute auch ohne Termine kommen und wenn se vor der Tür stehen kannstse natürlich auch nich' wieder äh wegschicken. >>

Dadurch dass die Interviewee vom generalisierenden „man" zum persönlicheren, wenn auch gleichfalls generalisierenden „du" wechselt, wird der Charakter einer kollegialen Einweisung noch deutlicher. Trotz aller Planung gelingt es in dem Amt, in dem sie arbeitet, nicht, den Zustrom der Klienten zu kontrollieren.

Dadurch entsteht die Notwendigkeit, auf die ungeplanten Besucher einzugehen. Dies bringt zwar alle Pläne durcheinander, ist daher eher lästig. Es wird aber von ihr als relativ selbstverständlich akzeptiert, dass man diese Leute dann auch anhören muss. Diese Grundeinstellung könnte in der zunehmenden ‚Kundenorientierung' begründet sein. Während der reine Bürokrat auf die Dienst- und Öffnungszeiten und die Antragsteller auf den nächsten Sprechtag verwiesen hätte, ist dies heute nicht mehr so ohne weiteres möglich. Die offiziell propagierte ‚Kunden'- oder ‚Serviceorientierung' verändert die Erwartungen der Organisation an die Bediensteten. Was als Schutz der Bediensteten vor unkontrollierbarem ‚Publikumsandrang' gedient haben mag, wird nun weder intern, noch von den „Kunden", ohne Widerspruch akzeptiert, wobei bei gleichzeitiger Personalreduzierung und Fallzahlerhöhung die Arbeitsbedingungen für die Bediensteten zusätzlich verschärft wurden. Insofern spricht Frau Heuer durch die Feststellung, man könnte die Leute nicht wieder wegschicken, die offiziellen Vorgaben der Behörde und die möglichen Beschwerden derer, die mit ihrem Anliegen erfolglos zum Amt kamen, an. Gleichzeitig kann es aber auch ihre persönliche Einstellung sein, die es ihr unmöglich machen würde, Leute, die zu ihr kommen, weil sie Hilfe brauchen, wieder nach Hause zu schicken.

> Heu. 1: >> Man muß sich halt immer wieder anhören >>

Die zweite Lesart, die der persönlichen Entscheidung für eine kundenfreundliche Einstellung lässt sich nicht aufrechterhalten, wenn man die verallgemeinernde Fortsetzung des Satzes betrachtet. Das „man muss sich halt..." spricht eher für eine standardisierte Norm in diesem Amt. Das „halt" signalisiert, dass es sich für Frau Heuer nicht um eine verwirklichte Kundenorientierung, sondern um eine eher lästige Pflicht handelt, sich immer wieder die Anliegen der Personen anhören zu müs-

sen, und zwar von denen, die ohne Termin vor ihr stehen. Dennoch formuliert sie so, dass eine lebendige Interaktion vorstellbar ist.

> Heu. 1: >> was die Leute wirklich brauchen und muß halt wirklich abwägen isses wirklich dringend oder hat's auch wirklich mal Zeit auf den nächsten Tag das zu verschieben >>

Die immer wieder vorgetragenen Anliegen müssen nun immer wieder von ihr darauf hin geprüft werden, ob ein Notfall vorliegt, in dem sofort etwas getan werden muss, oder ob die Sache noch verschoben werden kann. Hier wird deutlich, dass die Anliegen der Klienten nicht per se ernst genommen werden, sondern von Frau Heuer geprüft und sofort nach eigenen Kriterien entschieden werden. Der Verdacht, die immer wieder vorgebrachten Bitten könnten unberechtigt sein, das was ihr erzählt wird, sei nicht wahr, wird dabei auf Dauer gestellt. Gleichzeitig wird hier das Handlungsproblem thematisch, da das Dilemma besteht, die wirklichen Notfälle als Krisen zu erkennen und innerhalb der geplanten Behördenroutine in angemessener Zeit zu bearbeiten. Das Nichterkennen eines „wirklichen" Notfalls hätte für beide Seiten schlimme Folgen, daher ist es für Frau Heuer wichtig, unterscheiden zu können. Unter der Hand wird jedoch ein standardisierter Begriff von „wirklicher Bedürftigkeit" eingeführt und unterstellt, dass die Klienten nicht zwischen „wirklicher" und scheinbarer Notlage unterscheiden können bzw. wollen. Das muss Frau Heuer mit dem Blick des Routiniers für sie tun.

Auffallend ist hier die sehr gehäufte Verwendung des Wortes „wirklich". Das Entscheiden-Müssen angesichts der Vielfalt der Einzelschicksale, die in der Realität auf sie einstürmen und schnelle Entscheidungen verlangen, wird von Frau Heuer als Belastung empfunden, die mit Entscheidungsroutinen und standardisierten „Wirklichkeitskriterien" abgeschwächt wird. Angesichts der manchmal dramatischen Schicksale, mit denen die Sozialamtsmitarbeiter konfrontiert sein können, scheinen Prinzipien der Unterscheidung und der Entscheidung sowie konkrete Bestimmungen, die jeweils fallspezifisch angemessene Hilfeleistung ermöglichen, nicht zur Verfügung zu stehen. Wir stoßen hier auf das grundsätzliche Problem der Arbeitsplätze im Sozialverwaltungsbereich, dass individuelle Krisensituationen mit bürokratischen Routinen bearbeitet werden müssen und dass es weder für die Diagnose noch für die Lösung routinemäßige Vorgaben gibt. Hieran werden auch Zieldefinitionen und Produktbeschreibungen wenig ändern können, da diese nur ex post eine Lösung anbieten. Genau diese Lücke versucht die Konstruktion eines „Ermessensspielraums" zu füllen. Frau Heuer, die versucht den Klienten persönlich gerecht zu werden, ist damit überfordert.

Auf der Ebene der Organisation wäre allerdings eine Entlastung für Frau Heuer möglich, wenn nämlich, wie es in anderen Ämtern praktiziert wird, diejenigen, die ohne Termin kommen, von einer eigens hierfür abgestellten Person angesprochen würden, die die Dringlichkeit prüfen könnte und dann den Sachbearbeitern zuweist. Diese hätten dadurch mehr Zeit, sich um die angemeldeten Klienten und deren Anliegen zu kümmern, die wahrscheinlich genauso drängend sind. Gleichzeitig wäre der konkrete Entscheidungsdruck reduziert.

> Heu. 1: >> oder daß de sagst, die Leute müssen sich halt mal 'nen Moment gedulden weil's eben in diesem Moment drunter und drüber geht hier einfach. >>

Die Klienten, die ohne Termin kommen, verursachen Chaos. Angesichts fehlender Standardisierbarkeit der Fälle lässt Frau Heuer sich leicht aus der Routine bringen und verunsichern. Das Eindringen der Klienten empfindet sie als Belastung, der ‚geschulte Klient' wird diese leichte Verunsicherung sofort spüren und womöglich ausnutzen, um sein Anliegen durchzusetzen.

> Heu. 1: >> Ich mein' äh man kann davon ausgehen daß halt am Ende des Monats, am Anfang jedes Monats immer ziemlich voll wird, eben mehr Leute ohne Termin auftauchen wie geplant, und aber ich denk' mir mit der Zeit wenn man hier 'ne Weile arbeitet kriegt man das eigentlich relativ gut in Griff. Also was ich eigentlich sehr gut finde is' das mit den zwei Tagen äh den zwei Sprechtagen die Woche ... weil so du bist nach 'nem Sprechtag geschlaucht einfach, einfach von der Menge an verschiedenen Persönlichkeiten und Menschen die hier reinkommen und du mußt dich halt auf jeden einzelnen umstellen einstellen, mußt immer wieder zuhörn weil für jeden der hierherkommt ist er sich selber ja am nächsten, am wichtigsten und die sehn ja nicht daß du, daß er einer von vielen ist die du betreust einfach, ja? >>

Auch hier fällt noch einmal der beruhigende Ton auf: selbst wenn das am Anfang chaotisch erscheint, man kriegt das durch Routine ganz gut in den Griff. Eine Stelle am Ende der Sequenz erscheint aufschlussreich durch die Unterbrechung des Satzes. Eigentlich müsste der Satz, so wie er begonnen wurde, („die sehen nicht, dass du ...") unter Bezug auf die eigene Person weitergehen. Denkbare Weiterführungen des Satzes wären: „... angestrengt bist", oder: „... noch mehr zu tun hast," oder: „... total überlastet bist.", oder „... keine Lust hast". Frau Heuer hat einen Satz angefangen, in dem sie nach dem Satzplan eigentlich auf ihre eigenen Bedürfnisse zu sprechen kommen müsste. Sie bricht diesen Impuls aber ab und nimmt damit anscheinend ihre Vorstellung zurück, selbst als Person in ihrer Situation wahrgenommen zu werden. Die Fähigkeit hierzu spricht sie damit aber gleichzeitig den Klienten ab. Zugleich unterstellt sie den Klienten eine gewisse (kindlich-)egozentrische Unemp-

findlichkeit gegenüber der Situation anderer Menschen. Sie wiederholt das „dass" und fährt mit den Überlegungen über die Klienten fort, wendet sich von ihren eigenen Bedürfnissen ab und den Hilfeempfängern zu. Die Klienten sehen ihrer Meinung nach nicht, dass sie einen Fall von vielen darstellen, sie können ihre Situation nicht relativieren, das Gefühl von Solidarität mit anderen in ähnlichen Lebenssituationen fehlt. Dies steht in deutlichem Kontrast zur Haltung von Frau Baum[64], die unterstellt, dass die Klienten schon verstehen, wie die Arbeitssituation im Amt ist. An dieser Stelle spricht sie vom „Betreuen" der Klienten, es bestätigt sich die bereits gemachte Feststellung, eines pädagogisierenden Moments bei Frau Heuer.

Personen, wie Frau Heuer, die ihren Klienten etwas verunsichert, aber grundsätzlich eher offen gegenüberstehen, neigen anscheinend eher dazu, sich zu überfordern und eigene Bedürfnisse hintanzustellen als solche, die vor allem Distanz wahren. Für Bedienstete wie Frau Heuer wäre es wichtig, dass sie lernen, die eigenen Bedürfnisse und die eigenen Reaktionen auf Hilflosigkeit oder Frustration genauer wahrzunehmen und zu lernen, was in der konkreten Begegnung mit den Klienten Stress verursacht und wie er vermieden werden kann.

> Heu. 1: >> Und ähm ... da ... kann's natürlich schon sein daß du nach 'nem Sprechtag ziemlich geschlaucht bist >>

Frau Heuer registriert vor allem das „Geschlaucht-Sein", die körperliche Beeinträchtigung durch die Anforderungen der Vielzahl von Klienten mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen. Sie hat an sich selbst den Anspruch, diesen angemessen zu begegnen und die konkrete Hilfsbedürftigkeit richtig einzuschätzen. Dies deutet auf das Bemühen, sich dem Einzelfall sachgerecht zu widmen, die Hilfeempfänger zu „betreuen". Dies ist durch die Vielzahl unvorhersehbarer Besucher anscheinend oft nicht möglich. Die Überforderung scheint daraus zu entstehen, dass sie bei ihren Entscheidungen auf sich gestellt ist, und dass sie selbst als Person mit ihren eigenen Bedürfnissen zu kurz kommt.

> Heu. 1: >> und wie's vorher war halt mit den drei Sprechtagen, also Montag, Mittwoch und Freitag von 8 bis 12 ähm ... warst du gar nich mehr in der Lage nachmittags noch was andres zu machen, du hast vielleicht noch'n bißchen Ablage in die Akten geschossen und damit hat sichs gehabt, aber dich dann groß noch auf irgendwas konzentrieren zu können ging überhaupt nich, ja? Und deswegen denk' ich mir Montag und Donnerstag die zwei Sprechtage auch wenn's nachmittags auch is', isses eher zu ertragen als halt wirklich drei Tage. Also ich für mich persönlich find's halt einfach angenehmer auch ... zumal du ja vielleicht auch wirklich jemand hast der ergänzende Sozialhilfe zum Beispiel bekommt, vormittags arbeitet, wann willst du ihm 'nen Ter-

64 Vgl. Äußerung B.17.

> min anbieten und so hast du nachmittags einfach 'n bißchen mehr Spielraum auch. Was auch toll ist, daß du einfach mehr Zeit für die Post hast, dich halt auch intensiver auch mit den Akten beschäftigen kannst mit Vorgängen, kannst ma rumtelefonieren wo sind Hintergründe die de noch erfragen kannst und bist nich' immer nur mit dienstags donnerstags so im Zeitdruck daß de sagst du hast nur noch zwei Tage für die Post und den Rest da stehen eben die Leute vor der Tür ... mhm.

Die Rettung aus dem Chaos ist die Routine der Bürokratie. Hier kann man sich erholen, herumtelefonieren, Akten lesen. Die Konstruktion des Gegensatzpaares: „Wirklichkeit" und „Terminplan" oder „Wirklichkeit" und „Akten" ist zusätzlich aufschlussreich. Auf der einen Seite steht die eher als belastend empfundene „Wirklichkeit", die schlecht planbar ist und die sehr viele Facetten hat und auf der anderen Seite das Planbare, Überschaubare, die Arbeit mit der Post und den Akten. Frau Heuer zieht eindeutig Letzteres vor. Die Bevorzugung der bürokratischen Routine wird allerdings relativiert dadurch, dass sie ein Mittel ist, den konkreten Einzelfall genauer zu erfassen.

Dennoch ist festzuhalten, dass in der bisher analysierten Erzählung am Anfang des Interviews im Gegensatz zu der betont positiven Aussage der dritten Sequenz nichts Positives bemerkt wird. Auch die als Verbesserung geschilderte Verkürzung der Sprechtage auf zwei stellt zwar eine Entlastung dar, gleichzeitig wird für die Hilfesuchenden die Sprechzeit verkürzt, was angesichts gesteigerter Fallzahlen den Andrang und somit das gefürchtete Chaos an den verbleibenden Tagen verstärken müsste.

> I. 2: Gibt es da vielleicht einen Fall der besonders interessant war, an den Sie sich besonders gut erinnern können?
>
> Heu. 2: Och, da gibt's mehrere, eigentlich sind mir die meistens im Gedächtnis die viel Arbeit oder viel Ärger machen, also die kommen einem halt immer am ehesten in den Kopf ... >>

Wie Frau Schwertmann und Herr Florian und Frau Baum nennt Frau Heuer zunächst negative Erlebnisse. Allerdings sind ihr im Gegensatz zu ihnen die Gedächtnismechanismen gewärtig, die dazu führen, dass ihr die schwierigeren Fälle besser bewusst sind als die anderen. Diese realistische Selbsteinschätzung schützt sie vor der Entwicklung ausgeprägterer Ressentiments gegenüber den Klientinnen und Klienten.

> Heu. 2: >> obwohl die die viel Arbeit machen ... das is noch nich ma das Schlimme, also... vor der Arbeit scheut man sich nicht, das is nicht das Problem >>

Sie spürt nun, dass ihre Äußerungen von der Interviewerin missverstanden werden könnten, weil sie auch in der vorhergehenden Sequenz sehr

ausführlich über die Belastungen gesprochen hatte. Ihre Einschränkung ist, wiederum ein Zeichen für die Intuition, mit der sie sich in die Gesprächspartnerin hineinversetzt, sie stellt sicher, dass die befürchtete Fehlinterpretation, sie sei faul, vermieden wird.

> Heu. 2: >> sondern einfach wenn du mit Leuten selber nich zurecht kommst, mit der Persönlichkeit von demjenigen einfach, wenn du Probleme hast, du siehst ihn und weißt den kannst de eigentlich gar nicht leiden aber du mußt ihm trotzdem genauso weiterhelfen wie 'nem andren auch und da denk ich mir sind die meisten Probleme angesiedelt. >>

Hier wird das Handlungsproblem thematisiert. Die persönliche Begegnung wird in dem Moment zum Problem, wo sie sich den Eigenheiten der Klienten öffnet, sich mit den Personen auseinander setzt, diese differenziert wahrnimmt und dabei womöglich mit eigenen persönlichen Gefühlen konfrontiert wird. Dies führt für sie zum Konflikt mit dem Grundsatz der Gleichbehandlung.

Die Schwierigkeiten, die sie nennt, entstehen mehr aus der Begegnung mit den Hilfesuchenden, nicht, wie es ihre eigene Deutung ist, aus der hohen Arbeitsbelastung. Während Frau Baum Klienten, mit denen sie nicht zurecht kommt, abgibt, steht für Frau Heuer die Norm der Gleichbehandlung im Vordergrund, die sie über die persönlichen Gefühle stellt. Dies ist für sie eine Anforderung, die sie sich selbst auferlegt hat und die ihr die Arbeit erschwert.

> Heu. 2: >> Auch zum Beispiel wenn Leute wirklich ... ihr Leben nich mehr in Griff kriegen, das heißt also wenn se wirklich verwirrt sind, sie wißen überhaupt nicht mehr wie was läuft und was se wollen und was se nich wollen und wie se irgendwas organisieren oder handeln sollen, damit hab ich die größten Probleme, einfach so dazustehn äh, >>

Für Frau Heuer ist es schwierig, die Klienten in ihrer Hilflosigkeit wahrzunehmen, in ihrer Not, und nicht für sie die Initiative ergreifen zu können. Es scheint, dass dies ihr eigentliches Anliegen wäre, wenn sie dafür die Zeit und die Möglichkeiten hätte. Sie thematisiert hier eine von uns einleitend schon benannte Dimension des Handlungsproblems[65], die faktische Deautonomisierung mancher Klienten, die ihnen eigentlich die Interaktion in einer rollenförmigen Beziehung, wie der bürokratischen Tätigkeit im Sozialamt, unmöglich macht. Aber Frau Heuer schildert hier letztlich eine Ratlosigkeit gegenüber dem Umgang mit entsprechenden Klienten, die der Haltung einer alltagspraktischen Ratlosigkeit in entsprechenden Situationen entspricht. In ihrem Beruf muss sie prinzipiell mit entsprechend schwierigen Interaktionspartnern rechnen und

[65] Vgl. Kap. V.4.

es wäre Ausdruck einer minimalen Professionalisiertheit, wenn sie Routinen für den Umgang mit entsprechenden Personen entwickelt hätte. Es wäre z. B. gänzlich unangemessen und ein Zeichen mangelnder Professionalisiertheit, wenn der Mitarbeiter einer psychiatrischen Klinik sich in ähnlicher Weise überfordert beim Umgang mit den psychisch kranken Patienten zeigen würden. Die hier von Frau Heuer angeführte Überforderung ist von einer alltagspraktischen Perspektive nur zu verständlich, im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit gibt sie allerdings einen Hinweis darauf, dass sie in ihrer Ausbildung wahrscheinlich kaum auf dieses Problem vorbereitet worden ist.

> Heu. 2: >> du erzählst denen irgendwas und zwei Minuten später sagen se dir genau das Gegenteil von dem was Du versucht hast zu erklären >>

Die helfende Einflussnahme zeigt keinerlei Wirkung. Zunächst bleibt unklar, ob absichtlich.

> Heu. 2: >> oder als Beispiel 'ne Frau ruft 'nen Mann der sonstirgendwo lebt, kein Mensch weiß wo er is und die spricht mit ihm mitten im Raum, man selber weiß, der is überhaupt nich' da und der wird auch nich' kommen und sie sagt ständig nur sie hätte ihren Mann gerufen ja?, >>

Nun wird deutlich, woran der helfende Einfluss von Frau Heuer scheitert: Ihre Klienten sind zum Teil wohl psychisch krank, sie sind für ihre Erklärungen nicht zugänglich, weil sie nicht verstehen können.

> Heu. 2: >> und ich hab damit unheimlich Probleme umzugehen einfach mit solchen Leuten ... ja mit denen man eben nich' normal reden kann und die einen nich' verstehn und denen man auch nichts erklären kann weil ses eben aufgrund von ihrer derzeitigen ähm Situation einfach nich verstehen wollen, ja wollen vielleicht schon aber eben nich' können, ja? Und das is' wie Reden gegen 'ne Mauer und das is furchtbar, weil man einfach nich' weiterkommt auch, ja?

Frau Heuer empfindet dies zwar als Belastung, im Gegensatz zu Herrn Florian macht sie dies aber den Klienten nicht zum Vorwurf. Sie reflektiert wieder, wie bereits gezeigt, eher ihr eigenes Verhalten. Frau Heuer schildert in dieser Textstelle sehr drastisch ihre eigene Hilflosigkeit verwirrten Klienten gegenüber, die ihren helfenden Impetus nicht zum Tragen kommen lässt. Obwohl sie nicht dafür ausgebildet ist, würde sie gern besser mit diesen „umgehen", dies entspräche ihrem Anspruch an sich selbst, „mit dem Publikum zu arbeiten". Insofern wirkt diese Schilderung der Hilflosigkeit sehr lebendig und authentisch. Sie muss es eigentlich als Versagen empfinden, hier nicht besser reagieren zu können. Der von Frau Heuer angeführte Konflikt zwischen der Zurechnung eines nicht verstehen Wollens, dem tendenziell ein Täuschungs-

motiv unterstellt werden muss, und der Anerkennung des nicht Verstehen-Könnens der Klienten, zeigt sehr deutlich ihren eigenen praktischen Konflikt, durch den sie sich überfordert sieht. Als Vertreterin des Amtes hat sie die Klienten als vollgültige autonome Personen zu adressieren, die in einer rollenförmigen Praxis Anträge stellen oder um Beratung nachsuchen. Mit dieser Unterstellung muss ein faktisch geäußertes Nichtverstehen als tendenzielles Täuschungsmotiv interpretiert werden, das Gegenüber würde nicht verstehen wollen. Dies muss der Sachbearbeiter unterscheiden von dem Fall, dass der entsprechende Klient, aufgrund einer Pathologie nicht in der Lage ist, zu verstehen. Läge der erstere Fall vor, bliebe dem Sachbearbeiter die Möglichkeit des Einsatzes von Machtmitteln zur Durchsetzung seiner Forderungen, im letzteren Fall wäre dies hochgradig unangemessen.

> Heu. 2: >> und wenn dann so Briefe kommen die kein Hand und Fuß haben wo du überhaupt nich' weißt was sollst du damit anfangen, du mußt denen aber 'ne Antwort schreiben, da saugst de dir irgendwas aus den Fingern (lacht) und weißt es ist eigentlich für'n Papierkorb und das ist halt schon lästige Arbeit, gell, also das is' schon was was'n bißchen nervig is einfach auch, also nich so die Arbeit, diese intensive Arbeit halt daß de dich irgendwo dahinter klemmst, sondern einfach so so sinnlos Arbeit. Auch an der Person selber, weil du weißt du hilfst der Person nicht, du kannst ihr nicht helfen.>>

Ihre Hilflosigkeit wird noch einmal sehr deutlich. Wenn sie nicht helfen kann, wird die Arbeit sinnlos und chaotisch. Frau Heuer bezieht sich in ihren Ausführungen zunächst auf geistig verwirrte Personen, dehnt aber im Verlauf der Schilderung auf Leute aus, „mit denen man nicht normal reden kann". Zugleich sind Menschen, mit denen sie nicht rational umgehen, „vernünftig" reden kann, für Frau Heuer schwer auszuhalten. Insofern muss sie sich sagen, dass sie zum Teil eine sinnlose Arbeit macht. Sinnlos ist Arbeit für sie, wenn sie nicht den gewünschten Erfolg hat. Der Person helfen, scheint für sie zu bedeuten, diese zu verändern. Das muss scheitern, da dies nicht ihre Aufgabe ist und sie hierfür nicht ausgebildet ist.

> Heu. 2: >> Was natürlich auch is' das sind so Sachen du willst und die Leute nehmens nicht an >>

Hier wird deutlich, dass Frau Heuer einerseits dort, wo sie Lösungen zu erkennen meint, sie diese durchsetzen will, ohne dies mit den Klienten abgestimmt zu haben; objektiv nimmt sie dabei Bevormundung in Kauf. Andererseits aber erwartet sie, dass die Klienten ihre Vorschläge „annehmen" wie eine Gabe. In dieser Ambivalenz reproduziert sich der Strukturkonflikt zwischen formaler – und mit Amtsautorität versehener Vorgabe einerseits und persönlicher Zuwendung andererseits.

Heu. 2: >> oder wenn du denen den kleinen Finger hinhältst dann... nehmen se die ganze Hand also dann... heißt du hast irgendwo mal was für die weggeschickt für die Leute, sei's ans Wohnungsamt oder ans Arbeitsamt und nun bringen se dir auf einmal alles an, ja?, also daß da gar keine Grenzen mehr oft gesetzt werden, ähm du bist nicht Kindermädchen nur viele sagen hier kommt'n Brief, ich weiß es nich' also bring' ichs zum Sozialamt die machen dann schon. Und ich denk' mir da so 'ne Grenze zu ziehen wo du den Leuten klar machst was sie zu tun haben und was du für sie tun kannst oder wo de ihnen einfach helfen kannst, da müssen halt schon klare Grenzen abgesteckt werden, is' manchmal auch nich ganz leicht, also grad so wenn ... wenn die Leute das wirklich nicht verstehen, auch Ausländer mit Sprachproblemen, die kapiern die Schreiben nich', ja? aber ich denk mir ich hab' die Zeit hier nich um mit denen ihre ganzen Unterlagen und ihre Papiere und ihren ganzen Kram da durchzugehen, ich denk' mir ich bin auch kein Kindermädchen, ja?, die müssen in der Lage sein das zu tun, also das denk' ich mir is' schon wichtig halt so 'ne Abgrenzung zu den Leuten selber, >>

Darüber, dass die Klienten ihr unverständig erscheinen, hinaus hat Frau Heuer das Gefühl ausgenutzt zu werden. Sie ist durchaus – anders als Herr Florian oder Frau Schwertmann – bereit, kleinere Hilfestellungen zu leisten. Dass die Klienten dankbar nach jeder noch so kleinen Hilfe, und sei es nur das Ausfüllen eines Formulars oder das Wegschicken eines Briefes greifen, ist angesichts ihrer oft vorhandenen Verunsicherung nur zu verständlich. Verständlich ist aber auch Frau Heuers berechtigte Angst, diese Anforderungen könnten überhand nehmen und sie arbeitsmäßig zu sehr belasten. Deutlich wird hier, dass die Strukturproblematik bei ausländischen Hilfeempfängern, die hilflos der deutschen Bürokratie gegenüberstehen, und Bediensteten, die ohne zusätzliche Hilfen z. B. von Dolmetschern komplizierteste Fragen lösen müssen, ohne sich mit den Klienten richtig verständigen zu können, um ein Vielfaches gesteigert wird.

Frau Heuer reagiert auf diese Belastung mit der Unterstellung, die Klienten würden ihre Hilfsbereitschaft ausnutzen. Objektiv wertet auch sie damit ihre Klienten ab. Deutlich wird hier auch, dass sie ihrem Anspruch, „mit dem Publikum" zu arbeiten, nicht gerecht wird – nicht gerecht werden kann. Damit kann sie selbst wiederum nicht zufrieden sein.

Heu. 2: >> obwohl, wenn de jemanden gut leiden kannst kannst du's auch nicht abgrenzen dann bist du halt auch einfach geneigter zu sagen ... mit dem unterhältst de dich halt auch 'n bißchen länger, ja? Und sei's daß de fragst wies ihm geht oder wie er geschlafen hat (lacht) das is'n bißchen extrem aber wie's Wetter is' und wie er sich das vorstellt daß de'n bißchen intensiver auf den anderen auch eingehst, gell, es heißt zwar immer Gleichberechtigung aber ich bin der

Meinung das schafft man nicht, weil man hat Sympathien und Antipathien und das kriegt man nicht auf einen Nenner, denk' ich nich'.

Frau Heuer thematisiert hier noch einmal sehr deutlich ihr Dilemma: Sie erkennt, dass es für sie ein Problem der Abgrenzung zu den Klienten gibt und dass sie bei bestimmten Personen durchaus Elemente diffuser Sozialbeziehungen zulässt. So sehr sie sich der Tatsache bewusst ist, dass ihr Handeln insofern nicht dem Gleichbehandlungsgrundsatz entspricht, so sehr empfindet sie es auch fast als Manko, dass sie von Gefühlen gegenüber den Klienten beeinflusst ist. Wie oben bereits thematisiert wird sie ihrem Anspruch auf „Gleichberechtigung" (sie meint höchstwahrscheinlich Gleichbehandlung) nicht gerecht. Obwohl sie eigentlich weiß, dass dies unvermeidlich ist, leidet sie darunter. Während Herr Florian und Frau Schwertmann das Misslingen eines guten Klientenkontaktes immer den Klienten anlasten würden, ist Frau Heuer zur selbstkritischen Reflexion fähig und misst ihr eigenes Verhalten an den Vorstellungen der gesetzlichen Vorschriften. Dadurch sieht sie sich selbstkritischer als zum Beispiel Herr Florian oder auch Frau Junghans und sie kann ihr Verhalten auch bewusster kontrollieren und überprüfen. Hier ist sie sich mit Frau Baum sehr ähnlich, obwohl sie größere Schwierigkeiten in der konkreten Interaktionssituation hat als diese.

I. 3: Gibt's hier auch mal irgendwelche schönen Erlebnisse an die man sich da besonders erinnert?

Obwohl sich Frau Heuer in den Eingangssequenzen bemüht, ihr Arbeit im Amt möglichst positiv zu schildern, ist der Interviewerin nicht entgangen, dass in der Schilderung konkreter Erlebnisse deutlich wird, wie problembelastet die Arbeit für Frau Heuer faktisch ist, und dass so das Beharren auf Positivität ihrer Tätigkeit den Charakter eines forcierten Zweckoptimismus hat. Wie selbstverständlich unterstellt die Interviewerin nämlich, dass „schöne Erlebnisse" die Ausnahme darstellen. Auffällig ist hierbei, dass sie mit dem Ausdruck „Erlebnisse" den Schwerpunkt eher auf die subjektive Erfahrung legt und genau darin liegt auch die Quelle der Probleme von Frau Heuer bei ihrer Tätigkeit.

Heu. 3: Also ich denk' mir mal die schönen überwiegen, nur die vergißt man halt immer viel zu schnell wieder, ja? >>

Dass Frau Heuer hier wiederum im Modus des Zweckoptimismus (überwiegend schöne Erlebnisse) antwortet, den sie forciert ihrem faktischen Erleben entgegensetzt, zeigt sich darin, dass sie hier eine Generalisierung vornimmt, die keineswegs so zwingend ist, wie sie es hier als selbstverständlich unterstellt. Dass man „schöne Erlebnisse schnell vergisst" ist gerade nicht der Regelfall. Die Schönheit eines Erlebnisses hat dementgegen gerade zur Folge, dass man es gerne erinnert. In die-

sem Zusammenhang lohnt die Kontrastierung zur Äußerung B.6 von Frau Baum „spontan erinnert man sich immer nur an die ärgerlichen Fälle", die oberflächlich betrachtet einen ähnlichen Inhalt hat. Abgesehen davon, dass ihr die Betonung des subjektiven Erlebens fehlt, reserviert dort Frau Baum die Betonung der negativen Fälle für die spontane Erinnerung und lässt damit offen, ob sich bei einer weniger spontanen, sinnierenden Erinnerung nicht doch die positiven Fälle geltend machen können. Demgegenüber behauptet Frau Heuer hier, dass man gerade die schönen Erlebnisse schnell vergisst, was bedeutet, dass sie quasi auf Nimmerwiedersehen verschwinden. Man könnte jedoch kaum sagen: ‚Es war ein schönes Erlebnis, aber ich habe es wieder vergessen' ohne damit nicht auch eine Einschränkung an der Schönheit des Erlebnisses zu markieren.

> Heu. 3: >> weil es bleibt einem halt einfach der Herr Müller oder Herr Meier mehr im Gedächtnis der einem ständig vor der Tür hockt und der ständig nervt als zum Beispiel 'ne Rentnerin die halt ihre Rente kriegt und damit auch gut rumkommt, ab und zu ma anruft und dankeschön sagt oder so, >>

Auch hier ist Frau Heuer sehr selbstkritisch, jedoch im Gegensatz zu ihrer Bemerkung, eigentlich seien eher diejenigen im Gedächtnis, die viel Arbeit machten, behauptet sie, es würden doch eher „schöne" Erlebnisse überwiegen. Zufriedenheit macht sie dabei eher an der persönlichen Dankbarkeit der Klienten ihr gegenüber fest, als an dem objektiven Erfolg der Tätigkeit; dieser wird eher am Rande erwähnt („halt").

> Heu. 3: >> oder es gibt ja auch Leute die sich bemühn um 'ne Arbeit und ich denk' mir auch da gibt's mehr als genug auch die dann Arbeit finden. Ich hab' etliche Klienten von Früher die seh' ich auf der Straße oder sonstwo noch und die sagen, ahh, ich hab' jetzt 'ne Arbeit, ich hab' jetzt 'ne Familie, mir geht's richtig gut und das tut dir auch selber äh, >>

Hier ist die Vermittlung über die eigene Tätigkeit eher in den Hintergrund getreten. Die Mitfreude darüber, dass jemand mitteilt, dass es ihm gut gehe, und erkenntlich zeigt, dass er sich gut fühlt, kann sie sich jedoch eventuell als Resultat ihrer „Bemühungen" zuschreiben.

> Heu. 3: >> also steigert eigentlich schon so die Motivation auch, >>

Wie das Geschilderte („das") die Motivation bei der Arbeit steigern kann, ist gut nachvollziehbar, wenn man bedenkt, dass es im öffentlichen Dienst kaum Anerkennung für besondere Leistungen gibt. Wie sehr sich Frau Heuer mit den Schicksalen der Klienten identifiziert, zeigt sich daran, dass sie deren Zufriedenheit zu ihrem eigenen Motivationsfaktor macht. Während Frau Schwertmann eher die negativen Reaktio-

nen als Erfolgsfaktor ansieht, haben wir hier ein Bemühen um positive Anerkennung durch die Klienten zu verzeichnen.

> Heu. 3: >> wenn du merkst, die Leute kümmern sich, die erkennen auch irgendwo deine Arbeit einfach an, ja?, >>

Die Interviewee stellt den Zusammenhang zu ihrer Arbeit wieder her, wobei sie aber den Ausgang von der persönlichen Beziehung zu den „Leuten" nimmt und der Akzent nach wie vor auf deren Dankbarkeit, auf der Anerkennung durch sie liegt. Erfolgserlebnisse stellen sich auch dann ein, wenn sie erlebt, dass die Klienten aktiv werden. Während Frau Junghans sich um der Sache willen freuen kann, die erfolgreich abgeschlossen ist, ist für Frau Heuer der Erfolg erst da, wenn die Klienten ihre Arbeit auch anerkennen. Immerhin scheint sie nicht nur hoffnungslose Fälle zu bearbeiten, so dass ab und zu tatsächlich eine Wiedereingliederung der Klienten gelingt, die sie sich als Erfolg zurechnen kann.

> Heu. 3: >> also ich weiß noch da hab' ich mich für einen eingesetzt wegen Wohnung, daß er 'ne Wohnung kriegt, der mußte halt raus aus seiner, da hab' ich beim Wohnungsamt angerufen und da noch ma angerufen und 's hat auch irgendwann geklappt, ja? und da kam er an, hat wirklich über beide Backen gestrahlt und 's war einfach 'n schönes Gefühl ihm geholfen zu haben >>

Nicht die objektive Lösung eines Problems wird als Grund für die Befriedigung deutlich, sondern wieder die sich in Dankbarkeit („da kam er an") äußernde subjektive Zufriedenheit des Klienten. Die ganze Thematik der Dankbarkeit und deren Betonung zeigen, dass Frau Heuer ihre Beziehung zu den Klienten in der Logik der Gabe, also in einer Vergemeinschaftungslogik begreift. Die soziale Hilfe als gesellschaftlicher Rechtsanspruch tritt in den Hintergrund.

> Heu. 3: >> weil de gemerkt hast der hat's einfach auch anerkannt, das war für ihn nicht so 'ne Selbstverständlichkeit, du bist hier und du mußt das für mich tun, sondern er hat dann auch einfach gesehen daß da Arbeit drin steckt, ja?, und hat gemerkt wenn beide zusammen arbeiten kann man auch einiges erreichen, und das sind schon schöne Sachen, klar, sicher!

Hier wird deutlich, was sie oben vermisste, die Sehnsucht nach persönlicher Anerkennung, nach Wahrgenommenwerden als Person, die sich einsetzt, die helfen will. Sie erhofft eine Reziprozität, die aufgrund der besonderen Interaktionssituation im Amt nicht herzustellen ist. Sie richtet damit Erwartungen an ihre Klienten, denen diese in der Regel nicht gerecht werden können. Frau Heuer sieht es als Erfolg ihrer Bemühungen, wenn es ihr gelingt, jemanden wieder auf den „rechten Weg" zu bringen, ihn zu Arbeit und Wohnung zu verhelfen. Entspre-

chend besteht die Gefahr großer persönlicher Enttäuschung etwa bei einem strategisch verfahrenden Klienten, oder bei Personen, die gerade diese persönliche Beziehung nicht aufbauen können und dann als undankbar erscheinen – obwohl sie eben nur ihr Recht in Anspruch nehmen. Dass für sie hieraus „Stress" als Folge der in vielen Fällen wahrscheinlich nicht gelingenden Eingliederung und daraus resultierenden Misserfolgserlebnisse entsteht, ist absehbar. Sie selbst erkennt diesen Zusammenhang allerdings nicht.

I. 4: Also die schönen Sachen überwiegen dann hier eher?

Heu. 4: Also ich find' eigentlich schon. Wie gesagt die Gefahr is halt einfach nur du, über die andern Sachen da grübelst de ja auch viel mehr nach über so negative Sachen über so... so Mistkerle (lacht) sag' ich jetzt einfach ma und dadurch daß du viel länger darüber nachdenkst, viel länger darüber grübelst kommen dir als erstes auch immer die in Gedanken, aber ich finde es gibt unheimlich schöne Sachen. Ich denk' mir es ist auch 'ne sehr abwechslungsreiche Sache, du lernst Menschen kennen, du lernst se auch wirklich ganz gut einschätzen, obwohl, wenn dir jemand was vorflunkern will dann flunkert ers dir vor. Ich denk eben du lernst Menschen besser einschätzen wenn du eben mit Publikum zu tun hast und ich find's eben von der Arbeit her auch viel schöner als immer nur so 'ne Papierkram den zu machen und ein Blatt nach dem anderen zu nummerieren ohne mal 'n andres Gesicht zu sehen oder so, find' ich schon >>

Der potentiellen Kollegin gegenüber werden noch einmal die positiven Aspekte der Arbeit zusammengetragen, wobei die persönliche Begegnung: das „Gesicht", in den Vordergrund rückt. Es werden zudem Lernchancen und eine gewisse Gelassenheit betont, die sie sich für sich selbst eher zu wünschen denn zu realisieren scheint.

Arbeitsbedingungen

Heu. 4: Was blöd hier is halt auch so von den äußeren Umständen einfach von den Räumlichkeiten, das is' alles sehr eng, mit Materialien, Umschlägen, wir hatten 'ne Zeit da gabs die Umschläge abgezählt und wenn de keine mehr hattest, dann hast de Pech gehabt, ja? und ich denk' mir das ist was was dich unheimlich runterzieht auch, wenn de dann wirklich fünf Stunden hinter 'nem Formular hinterherrennen mußt und es dann heißt die sind bestellt und die gibts wer weiß wann, dann haste keine Lust mehr, ja? Also ich denk' mir auch so Äußerlichkeiten, so das Drumherum könnte besser gestaltet werden, einfach auch so von den Zimmern, die sind hier so klein, es sind oft zwei Leute im Zimmer, dann paßt das nicht, dann klappt das nicht, dann mußt de auf das ewig warten, das is halt schon was was mhm keinen Spaß macht halt, ja? Oder wenn de wirklich betteln mußt wenn de mal wieder 'nen Kugelschreiber haben willst und vielleicht noch die leere Mine vorlegen mußt, also ich denk' mir das muß nich sein. Briefumschläge, also wir nehmen die nich' mit nach Hause die Briefumschläge, mir fressen die auch

nich' sondern wir tun was Sinnvolles damit, wir verschicken nämlich Briefe an die Leute. Ich denk mir des müßte besser geregelt werden einfach, damit du halt 'ne Grundlage hast auf der du arbeiten kannst, ja?, das denk ich mir ist sinnvoll oder wäre sinnvoll.

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Frau Heuer neigt zu einer Bevormundung der Klienten, was sich verstärken dürfte, wenn die Frustration über mangelnden Erfolg und mangelnde Anerkennung zunimmt. An keiner Stelle lässt sie sich zu offenen negativen Äußerungen hinreißen; Ressentiments werden gleichwohl in Ansätzen erkennbar. Die reflektierte Einstellung zu sich selbst unterscheidet sie von Frau Schwertmann, trotz gewisser Ähnlichkeiten im bevormundenden Impetus. Dabei ist Frau Heuer eher helfend eingestellt, während Frau Schwertmann eher negativ-kontrollierend agiert. Aus der Haltung der Hilfsbereitschaft und der intuitiven Einfühlungsfähigkeit entsteht eine Identifikation mit den Klienten, die Erfolge im Sinne der subjektiven Zufriedenheit der Klienten gefühlsmäßig erlebbar macht. Gleichzeitig entsteht hier die Gefahr der mangelnden Abgrenzung, deren sich Frau Heuer aber ebenso bewusst ist wie der Aussichtslosigkeit vieler ihrer Bemühungen. Misserfolge muss sie dennoch als persönliche Frustration erleben. Insofern ist der Beruf trotz aller gegenteiligen Beteuerungen sehr belastend für sie, da einige Klienten häufig gerade zu dem von ihr geforderten Verhalten nicht (mehr) fähig sein werden. Sie wären sonst nicht in der Situation des Hilfeempfängers. Obwohl sie die Situation der Klienten gut einschätzen kann, wehrt sie deren Ansprüche auf persönliche unbürokratische Hilfestellungen aus Angst vor zu großer Arbeitsbelastung oft ab; das wiederum aber belastet sie auf andere Weise. Dennoch sieht sie bei sich die Gefahr zu großer Nähe zu Klienten, die sie sympathisch findet. Sie schildert das sehr selbstkritisch. An die Vorgabe der bürokratischen Regeln aber, alle gleich behandeln zu müssen, kann man sich objektiv nicht halten, was Frau Heuer auch nicht extensiv versucht; die damit heraufbeschworene Problematik der Ungerechtigkeit sieht sie gleichzeitig recht klar. Die Unterschiede, die sie selbst bei den Klienten macht, beschönigt sie nicht; gleichwohl ist der Gleichbehandlungsgrundsatz für sie wie selbstverständlich die normative Vorgabe, an der sie ihr eigenes Verhalten kritisch misst. Auch hieraus kann ein Gefühl des Versagens und des Misslingens entstehen, das zunehmend für Stress sorgen dürfte.

Selbstkritisch sieht Frau Heuer ihre Verstricktheit in das Handlungsproblem, kritisch die bürokratischen Rahmenbedingungen, die zusätzliche Arbeitsbelastung produzieren.

Gleichzeitig thematisiert sie das Problem ihrer Abgrenzung zu den Klienten, deren diffuse Ansprüche sie in ihrer bürokratischen Rolle überfordern müssen. Aufgrund dessen, dass sie deren Lage sehr genau

wahrnimmt und sich von ihren Ansprüchen verunsichern lässt, fühlt sie sich häufiger zu größerer Fürsorglichkeit verpflichtet als sie aufgrund des Arbeitsanfalls leisten kann. Sie steht im Dilemma, dass es standardisierte, klare Kriterien, nach denen sie die Dringlichkeit der Hilfen einstufen könnte, nicht geben kann, und dass für die ständige emotionale Verunsicherung durch die Anforderungen der Klienten eine angemessene Antwort ebenfalls nicht zur Verfügung steht – und ist sich über dieses Dilemma sehr im Klaren.

Frau Heuer ist relativ eigenständig in ihren stark regelorientierten Planungen. Die Regelorientierung ist aber nicht wie beim bürokratischen Habitus Selbstzweck. Frau Heuer distanziert sich durchaus kritisch von einigen Vorgaben.

Arbeitszeiten / Wartezeiten

I. 8: Ist so'n Tag sehr stressig, sind das oft zuviele Fälle oder lassen sie sich ganz gut bewältigen?

Heu. 8: Also was ich vorhin schon gesagt hab, ich denk mir ma Anfang und Ende eines Monats isses hektisch, das is' einfach weil, wir zahlen ja immer vom ersten bis zum letzten des Monats und da da komprimieren sich halt die Termine immer, Ende des Monats, Anfang. des Monats und ähm da haste natürlich halbe Stunde Termine und die die extra kommen, das kann also gut sein, daß du da an einem Tag 16, 17, 18 Leute hast und dann kommste nach Hause und dir brummt so der Schädel, daß de einfach erstma sagst, nix hörn, nix sehn, ich will jetz' nur noch meine Ruhe haben, ja? Ich denk' mir ma was schön ist wenn du zum Beispiel zwischen den Monaten also in der Mitte des Monats halt mal dir auch 'ne Stunde fürn Fall Zeit lassen kannst und dann ist das in Ordnung, also ich denk' mir ma, das is' wirklich 'ne Abwechslung die dir gut tut so zwischen der Schreibtischarbeit die de hast, aber was natürlich hier wirklich doof is, wir ham keine Urlaubsvertretung, wir ham .. wenn Krankheitsausfälle sind, das müssen die Kollegen in der Gruppe alles auffangen und dann biste hier am rotieren, zumal wenn de dann die Fälle nich kennst, dann mußte anfangen rumzukukken wo war irgendwas, wo war was nicht, ist nicht noch was, fehlt noch was, was hat er für Probleme, was hat er nich für Probleme, dann werden die Leute aufm Flur hektischer und nervöser, dann heißts dann, dann kommen die Leute rein und sagen ich hatte aber um halb neun, halb zehn 'nen Termin, jetz' isses aber schon fünf nach halb, dann wirste natürlich auch sauer, dann sagste ähm, beim Zahnarzt warten Sie genauso lang und da gehn Se auch nich rein in die Praxis und sagen hörn Se jetzt ma da auf zu bohren, ich hab jetzt aber 'n Termin gehabt, und ich denk mir mal das sind so Sachen die ganz einfach stören, weil das würde einfach viel reibungsloser laufen, wenn die Leute an sich auch ruhiger wären, ja?, also ich denk mir mal es .. es ist nett und ich find s auch in Ordnung wenn die reinkommen und sagen ich bin jetzt da zum Termin aber dann nicht auch noch auftrumpfen und sagen, so jetz' aber erst ich und alle andern dürfen warten, jetzt bin ich erst ma dran, also, viele sehn auch gar nich , daß wir hier ziemlich unter Stress stehn auch, ja?, die sehen nur wir machen die Tür auf und die Tür zu und

was wir danach machen hier drinne sieht ja kein Mensch. Also ich hatte da mal ein Erlebnis, da kam einer und hat gemeint, da hatten wir noch die drei Sprechtage, kam er rein und meinte so, ja also, Ihre Arbeit, die würde ich aber auch gern machen, und ich so ja wie, so mit Publikum arbeiten und so? und er dann, nee, nee, nee, so dreimal die Woche so vier Stunden, das wär genau die. richtige Arbeitszeit, und ich denk mir das is so typisch, die Leute die sehn nich was da alles dahinter hängt! Als ich ihm erklärt hab daß wir hier Montag bis Freitag und zwar 8 Stunden sind und auch 8 Stunden was zu tun haben, hat er nur gemeint nee, also dann is das glaub ich doch nich die richtige Arbeit für mich, ja und ich denk ma das hat, das zeigt eigentlich wirklich was die Leute von unserer Arbeit halten, ja?! die glauben wirklich wir rufen sie rein, geben ihnen ihren Scheck und dann sind se draußen und wir drehn Däumchen, ja? also auch so der ganze Hintergrund, auf was wir nich alles achten müssen, was wir alles machen müssen, was wir nich machen müssen, diese ganzen freiwilligen Sachen, die ganzen Sonderaufgaben, Statistiken und den ganzen Mist, sieht kein Mensch, es sieht kein Mensch! und die meisten sehn halt Sozialamt gibt Geld aus für Faulenzer, das is ja das Image was wir haben, ja?, und tun sonst nix. Und das is halt so das schlechte Image was das Sozialamt eh immer hat oder meistens hat.

Herr Rody: „... nur ein Publikum anderer Art wäre mir halt lieber..."

Herr Rody hat ein geisteswissenschaftliches Fach studiert, wobei nicht bekannt ist, ob es erfolgreich abgeschlossen wurde. Nachdem er Lehrbeauftragter an einer Schule war, wechselte er in die „freie Wirtschaft", wie er sagt. Er arbeitet seit acht Jahren in der Sozialverwaltung.

> I. 1: Zuerst einmal möchte ich mich bei Ihnen bedanken, daß Sie sich für dieses Interview bereiterklärt haben. Welche Erfahrungen haben Sie im Allgemeinen mit der Arbeit in einem solchen publikumsintensiven sozialem Amt gemacht und was bedeutet für Sie publikumsintensiv?
>
> Ro. 1: Publikumsintensiv heißt für mich zu einem, em, daß es sehr viel Stress mit sich bringt.>>

Die Einleitung der Interviewerin führt dazu, dass Herr Rody sich zunächst mit der Bedeutung des Wortes „publikumsintensiv" auseinander setzt. Dieses Wort ist im alltäglichen Sprachgebrauch in den Ämtern durchaus geläufig und wird benutzt, um zu kennzeichnen, dass es in solchen Ämtern zu einem erhöhten Besucheraufkommen kommen kann. (Vgl. Kap. V.1) Es ist zu vermuten, dass der Zusammenhang zu Stress und Überlastung, den Herr Rody sofort herstellt, von vielen Bediensteten gesehen wird. Wir können aber davon ausgehen, dass die objektive Zahl der Fälle nicht zwingend zu einem subjektiven Gefühl der Überlastung führen muss. Wie bereits erwähnt (vgl. Kap. V.4), ist

davon auszugehen, dass die Begründung für den „Stress" eher im Strukturkonflikt, der die Tätigkeit prägt, zu suchen ist.

Herr Rody setzt in seiner Antwort sofort „publikumsintensiv" mit „sehr viel Stress" in Beziehung. Dabei fällt auf, dass er vor der zentralen Äußerung des ersten Satzes noch einmal innehält mit einem „ähm". Offensichtlich ist die Bestimmung dessen, was „publikumsintensiv" für ihn bedeutet, nicht so einfach. Der unklare Bezug des Pronomens „es" – bezieht sich „es" auf das Publikum, auf das Amt, auf das Ganze? – bestärkt diese Lesart: Die objektiv ungeklärte Problemlage des intensiven Umgangs mit Publikum drückt sich hier aus.

> Ro. 1: >> Das heißt, man muß auf viele verschiedene Leute eingehen, auf verschiedene Charaktere. >>

Herr Rody sucht, wie andere Interviewees auch, nach einer angemessenen Bezeichnung für seine Klienten. Er erläutert, was er meint, nämlich, dass die Tatsache, dass viele Leute kommen, es mit sich bringt, dass er auf viele verschiedene Leute eingehen muss, mit vielen „verschiedenen Charakteren" konfrontiert ist. Herr Rody sucht eine psychologische Erklärung für die Problematik des Umgangs mit den Klienten. Anscheinend ist es aber die daraus resultierende Anforderung, auf verschiedene Charaktere der verschiedenen Klienten eingehen zu müssen, die für ihn das Problem potenziert. Die Verschiedenheit der Leute stört den bürokratischen Ablauf. Insofern hat Herr Rody hier ein Moment des Handlungsproblems für sich erfasst: allerdings nicht als Handlungsproblem. Das Publikum in seiner unterschiedlichen psychischen Verfasstheit ist eine Quelle der Beunruhigung für ihn.

> Ro. 1: >> Man kann den einen nicht so begegnen wie dem anderen, das ist klar. >>

Die Äußerung bezieht sich auf die vorhergehend erwähnten verschiedenen Leute mit „verschiedenen Charakteren". Statt dass illustrierend die einen den anderen gegenübergestellt werden, wird eine Mehrzahl von Leuten mit einem einzelnen Charakter konfrontiert. Herr Rody hebt damit einen „Charakter" aus der Menge heraus. Genau dies aber: sich mit Einzelnen beschäftigen zu müssen, die einen Charakter haben, bedeutet für ihn Stress.

> Ro. 1: >> Es bringt sehr viel Arbeit mit, also em, mit Personen mit sich. Es hat viel mit Telefonarbeit zu tun, was auch sehr stressig sein kann. >>

Für die Klienten benutzt Herr Rody in diesem ersten Absatz des Interviews auffallend viele verschiedene Begriffe: „Leute", „Charaktere", „Personen". Diese Suche nach der richtigen Formulierung ist uns aus unseren Eingangsüberlegungen auch bekannt, das Gefühl, keiner der

Begriffe würde richtig greifen, von daher erklärlich. Auffallend kann aber diese Formulierungsschwierigkeit bei einer Person gelten, die tagtäglich mit ganz konkreten Situationen zu tun hat und diese auch für sich bestimmt haben müsste. Die Differenzierung, die Herr Rody vornimmt, ist es wert, noch einmal genauer betrachtet zu werden. Offensichtlich haben verschiedene Leute verschiedene Charaktere, was für Herrn Rody „Arbeit mit sich bringt". Herr Rody macht andererseits aber offensichtlich eine Unterscheidung zwischen „Leute" und „Charaktere", die sich nicht ohne weiteres erschließt. Mit „Charakter" ist die psychische Formation einer Person angesprochen, die individuell unterschiedliches Verhalten hervorbringt. Bezogen auf den Ausdruck „viele verschiedene Leute", den Herr Rody zunächst benutzt, muss man schlussfolgern, dass mit „Leute" viele Besucher gemeint sind, deren „verschiedenen Charaktere" die individuellen Unterschiede sowie die Notwendigkeit, dieses in der Interaktion zu berücksichtigen, begründen. Im Vordergrund steht also für Herrn Rody nicht die gemeinsame soziale Lage, in der sich die Klienten befinden, sondern die Verschiedenheit der Charaktere. Während im Englischen die Bemerkung „he is a character" durchaus eine anerkennende, positive Konnotation enthält, ist dies im Deutschen anders. Der Ausdruck ‚Charakter' bezieht sich in der deutschen Alltagssprache eher abwertend auf das Schwierige, Nichtangepasste einer Person. Klienten bedeuten für ihn eine Störungen. Im Gegensatz zu Frau Junghans, die die Verschiedenheit der „Leute" interessant findet, ist dies für Herrn Rody eine Belastung. Die bürokratischen Vorgaben machen letzten Endes die Klienten zu Gleichen. Die Verschiedenheit der Charaktere macht Arbeit, er muss, wie er zu Recht sagt, darauf eingehen. Insofern drängt sich ihm das strukturelle Handlungsproblem auf.

> Ro. 1: >> Die Schwierigkeit besteht eigentlich darin, daß wir verantwortlich sind für Arbeit am Menschen von vor der Geburt bis nach dem Tod – und das kann eine ganze Menge beinhalten.

Die Formulierung „Arbeit am Menschen" ist als Bezeichnung für die Auseinandersetzung mit lebendigen Personen unangemessen. Sie degradiert die „Menschen" zu einer Sache. Für Herrn Rody sind die Klienten offensichtlich passive Objekte, die den formenden Maßnahmen und Kontrollen der Verwaltung und deren Allzuständigkeit ausgeliefert sind. Vordergründig scheint der Anspruch auf, sich jedem Einzelfall umfassend widmen zu müssen, aber in einem sehr technokratischen Sinne. Wenn Herr Rody diesen Anspruch als Handlungsmaxime wirklich verfolgt, ist offenkundig, dass er damit scheitern muss. Vor allem muss dieser Anspruch an dem Widerstand der Klienten scheitern. Tendenziell ist dies der traditionell erzieherische bevormundende Ansatz der Ar-

menfürsorge. Diese Allzuständigkeit kann im bürokratischen Verfahren nicht durchgehalten werden und muss zu einer permanenten Dauerüberlastung führen. Diese wird dazu führen, sich dem Anspruch der konkreten Begegnung letztlich zu entziehen. Durch seine Idee der Allzuständigkeit steigert Herr Rody selbst den Stress und die Überlastung, die er beklagt.

Zu der auffallenden Suche des Interviewees nach dem richtigen Wort für seine Gegenüber im Amt kommt hier eine fast pathetische Selbstdarstellung. Die Möglichkeit einer lebendigen, persönlichen Begegnung mit den verschiedenen Klienten erscheint technokratisch als zu erledigende Routine.

> I. 2: Und haben Sie irgendwelche Erlebnisse besonderer Art in der Zeit in der Sie nun schon [im Sozialamt][66] sind erlebt? Also ich meine, gab es da einmal ein besonders positives oder negatives Erlebnis mit einem Klienten?
>
> Ro. 2: Ich denke schon es gibt solch und solche >>

Das adversative „schon" richtet sich gegen einen nicht ausgeführten Einwand: mit Klienten erlebte man nur Negatives.

> Ro. 2: >> Die negativen, em, Eindrücke würde ich sagen stehen doch im Vordergrund, >>

Prompt thematisiert Herr Rody die negativen Eindrücke, wiederum implizit adversativ. Darüber hinaus reduziert er Erlebnisse *mit* den Klienten auf Eindrücke *von* ihnen. Wiederum erscheinen sie nicht als lebendiges Gegenüber, sondern als Objekte.

> Ro. 2: >> weil sich das Publikum schon aus einem bestimmten Personenkreis zusammensetzt. Ich will das jetzt nicht wertend sagen, aber, eh, es ist wohl so. >>

Obwohl er sich vordergründig um eine neutrale Ausdrucksweise bemüht: „schon aus einem bestimmten Personenkreis" wird als Begründung für das Überwiegen negativer Eindrücke angeführt, was eine weitergehende Ausführung nach sich ziehen müsste. Die Begründung wird aber faktisch stillschweigend vorausgesetzt. Nach dem Motto: ‚Sie wissen schon, was ich meine.' Die Besonderheit des Publikums wird gar nicht benannt. Damit lässt Herr Rody hier eine generalisierte diffuse Abwertung als Grund für das Überwiegen negativer Eindrücke gelten. Die Konkretion des Einzelfalles wird es schwer haben, sich gegen dieses voreingerichtete Abwertungsmuster zur Geltung zu bringen.

> Ro. 2: >> Und, em positive Rückmeldungen gibt es wenige, >>

66 Anonymisierte Amtsangabe.

Angesichts des hier zu vermutenden Verhaltens und der latenten Aggressivität den Klienten gegenüber verwundert diese Bemerkung nicht. Dass Herr Rody hier auf den Sprachschatz der Sozialarbeiter: „positive Rückmeldung" zurückgreift, erscheint unangemessen, weil positive Rückmeldungen eher von Gleichberechtigten in einer Arbeitssituation gegeben werden, aber nicht von „einem bestimmten Personenkreis". Hier ist die Unklarheit der Erwartungen von Herrn Rody seinen Klienten gegenüber evident: Praktisch konkret betrachtet er die Personen als lästige Störer, die vor allem Stress machen. Abstrakt erwartet er „positive Rückmeldungen", die letztlich nur wieder auf Dankbarkeitsbekundungen hinauslaufen, die aber aufgrund ihres paternalistischen Hintergrundes unangemessen sind.

> Ro. 2: >> aber ich habe welche. Wenn mich Leute anrufen und sagen: „Ich möchte mal mit Ihnen reden". >>

Als „positive Rückmeldung" ist dies insofern auffällig, als das „ich möchte mal mit Ihnen reden" auch einen negativen Anlass haben kann. Die Rahmung als positiv schränkt die Bedeutung allerdings darauf ein, dass Herr Rody es als gelungen empfindet, dass Klienten ihn besonders vertrauensvoll als Gesprächspartner aufsuchen und adressieren. „Ich möchte mal mit Ihnen reden" markiert ein Begehren, das den Bereich des rollenförmigen Erbringens einer Dienstleistung tendenziell überschreitet, weil es das „Reden" als solches besonders betont. Den Unterschied kann man sich wiederum am Kontrastbeispiel einer KFZ-Zulassungsstelle machen. Würde dort ein Besucher des Amtes die Mitarbeiter auf diese Weise adressieren, beginge er einen Übergriff, der bei einem Sachbearbeiter des Sozialamtes so nicht vorliegt, da es in der Tat Probleme geben kann, die nur in einem ausführlichen Beratungsgespräch angesprochen werden können. In der Kennzeichnung als positive Rückmeldung, die „auch vorkomme", markiert Herr Rody jedoch gleichzeitig, dass ein solches vertrauensvolles Beratungsbegehren die herausgehobene Ausnahme darstellt.

> Ro. 2: >> Das ist sicherlich sehr ungewöhnlich so einen Umgang mit Klienten zu pflegen, aber es ist für mich auch sehr wichtig. >>

Ein Arzt würde z. B. seine Aufgabe verkennen, wenn er in gleicher Weise das Begehren „ich will mal mit Ihnen reden" als Ausnahme darstellen würde. Dieser Wunsch gehört selbstverständlich zu einem Besuch beim Arzt und bräuchte nicht mehr gesondert gerahmt werden. Einerseits ist es durchaus angemessen, dass ein vertrauensvolles Gesprächsersuchen als besonders positiv für seine Tätigkeit empfindet. Gleichzeitig zeigt jedoch die Tatsache, dass er grundsätzlich die „Arbeit mit Publikum" und das Eingehen auf einzelne Charaktere als Stress

empfindet, wie sehr er seine Tätigkeit mit einer besonderen Erwartung überfordert. Das Ziel, zu den Klienten ein solches Verhältnis aufzubauen, dass diese sich mit dem Begehren „ich möchte mal mit Ihnen reden" an ihn wenden, passt besser zum Beruf des Sozialarbeiters als des Sachbearbeiters im Sozialamt. Insofern ist diese Erwartung seiner Position nicht angemessen, und er muss daran scheitern, zumal die voreingerichtete generalisierte „Bestimmtheit des Publikums" es den Klienten schwer machen wird, überhaupt bis zu einem solchen Vertrauen vorzustoßen.

> Ro. 2: >> Es kommt auch häufig vor, daß wenn eine Familie nach langer Hilfegewährung bei mir durch einen Umzug eigentlich nicht mehr zu mir kommen müssen, aber anfangs mich dann doch besuchen und mir dann sagen, daß es ihnen bei mir besser gefallen hat. Das ehm ist dann wieder etwas aufmunternd, weil man dann weiß man macht es richtig. Außerdem bekommt man auch oft Bilder von den Kindern gemalt. Auch wenn das nur Kleinigkeiten sind für mich, ehm wie soll ich sagen, ehm ich freue mich darüber wirklich.

Herr Rody beschreibt in einer abstrakten Sprache („Umgang mit Klienten pflegen") konkrete persönliche Zuwendungen: Besuche von Familien, für die er eigentlich nicht mehr zuständig ist, Kindergeschenke. Für die Beschreibung wählt er in dem vorletzten Satz das unpersönliche „man", das gleichzeitig die Distanzierung verdeutlicht, die er dann mit der Bemerkung „ich freue mich darüber wirklich" wieder auf die persönliche Ebene bringt. Hier wird keine durchgängige Haltung gegenüber den Klienten erkennbar, sondern ein Wechselbad von Gefühl und Distanzierung, eine Widersprüchlichkeit, die sich auch im Verhalten gegenüber seinen Klienten äußern dürfte: Obwohl er die Klienten einerseits als Störenfriede empfindet, hofft er andererseits geradezu auf persönliche Zuwendung durch sie. Diese Erlebnisse werden angesichts seines zu vermutenden Verhaltens allerdings selten sein. Sie entschädigen ihn auch nicht für den Stress des Berufes und werden seine Vorbehalte gegen das Publikum verstärken, falls sie nicht stattfinden. Diese Erwartungen sind zudem unangemessen, da sie Elemente einer distanzlosen Diffusität symbolisieren, die der Begegnung im Amtszimmer nicht angemessen ist. Zwischen beiden Polen, zwischen denen sich das Feld des Strukturkonflikts aufspannt, wird Herr Rody in seinem Handeln und Deuten hin und her getrieben.

> I. 3: Gab es denn auch schon mal Klienten, die jetzt sehr negativ aufgefallen sind? Beispielsweise mit körperlicher Gewaltandrohung.

> Ro. 3: Ja, das hatten wir auch schon. Ich muß sagen, es ist mir selten widerfahren, weil ich im Allgemeinen versuche die Gesprächsführung so ablaufen zu lassen, >>

Hier bestätigt sich die bereits aufgezeigte technokratische Einstellung. Herr Rody führt die Gespräche nicht, sondern lässt die Gesprächsführung ablaufen, d. h. er sieht das Gespräch als ein festgelegtes Ablaufmuster, das er nur zu manipulieren braucht, nicht als eine in sich zukunftsoffene Interaktion.

Ro. 3: >> daß keine Feindschaften persönlicher Art aufkommen können oder daß irgendwas in der Luft liegt oder sich anbahnt, aber es gibt auch Klienten da ist man ein bissel nach vielen Jahren der Tätigkeit hier im Amt, ehm, naja ich will mal sagen ‚gereizt' und eh entsprechend kommt es auch manchmal rüber. >>

Hier gibt Herr Rody die Aversionen, die im konkreten Verhalten ihren Ausdruck finden, zu, allerdings in einer eher flapsigen Art, die es tendenziell dem Gegenüber zurechnet, wenn er kein Verständnis hat. Darin kommt eine latente Aggressivität zum Ausdruck, die wahrscheinlich eskalierend auf sich anbahnende Konflikte mit Klienten wirken wird. Die Ursache für seine Gereiztheit sieht Herr Rody nicht in der konkreten, langen Beziehung zu diesen Klienten, was auch vorstellbar wäre, sondern in seiner langjährigen Tätigkeit in diesem Amt. Er abstrahiert so von der konkreten Situation und entlastet sich durch Rationalisierung.

Ro. 3: >> Und wenn man den anderen noch net richtig einschätzen kann, dann ist es auch schon mal vorgekommen, daß mir auch schon mal ‚Prügel' angedroht wurde – nicht IM Raum sondern im raus- und weggehen.

Auch hier, wie bereits oben gezeigt, der Wechsel zwischen dem unpersönlichen „man" und „mir", die Distanzierung gelingt nicht wirklich, trotz aller Bemühungen.

I. 4: Und wie sind sie dann damit umgegangen?

Ro. 4: Ich muß sagen ich habe das nicht an die große Glocke gehängt. (Pause) Ich hab's dann ein paar Kollegen erzählt aber das hat sich dann im Sande verlaufen.

Was zunächst wie eine Deeskalationsstrategie aussieht, wirkt eher wie ein Verharmlosungsmechanismus. Entlastung durch das Gespräch mit den Kollegen wird nicht erkennbar.

I. 5: Wie läuft denn bei Ihnen so ein Gespräch mit einem Klienten ab? Kommen die Leute unaufgefordert in ihr Zimmer, klopfen sie an oder müssen Sie sie hineinholen?

Ro. 5: Es kommt drauf an. Weil die Leute sind ja, wie schon eingangs erwähnt, verschieden. Der eine ist halt schüchtern, der wartet bis er aufgerufen wird und der andere sitzt 'ne halbe Stunde draußen und sitzt dann immer noch da und wartet bis er aufgerufen wird. Und der andere, der kommt dann schon rein und will rein wenn andere noch

drin sitzen. Also das erlebt man auch sehr oft, eh, ja. In der Regel lasse ich das so kommen wie ich die Leute so kenne, wie sie sind. Bei dem einen weiß ich der kommt wenn ich auf den Terminkalender guck. Bei dem anderen weiß ich eben, den mußt Du reinholen der kommt nicht. Ja. Also ich schließ mich da an. Das ist also keine Schwierigkeit sowas.

Obwohl er versucht, sich als differenziert handelnden Menschen mit Menschenkenntnis darzustellen, wirkt die Darstellung gönnerhaft und herablassend: „In der Regel lasse ich das so kommen."

I. 6: Wenn da nun der Klient reinkommt; setzt er sich auf einen Stuhl, oder bleibt er stehen...

Ro. 6: Das ist auch verschieden. Mancher platzt sich also gleich auf seinen Breiten und der andere steht halt da und dreht Däumchen und wartet bis er aufgefordert wird. Aber ich denke die meisten setzen sich schon hin.

Nun wird die latente Aggressivität den Klienten gegenüber deutlich: Zusätzlich eröffnet Herr Rody das Klientengespräch nicht durch klare Strukturierung; vielmehr baut er durch systematisches Erzeugen von Ambiguität Beziehungsfallen auf. Das Verhalten der Hilfesuchenden kann in dieser Situation nur falsch sein: Es ist falsch, sich ohne Aufforderung „auf seinen Breiten" zu setzen, (hier wird die latente Aggressivität überdeutlich), ebenso kann es falsch sein, stehen zu bleiben und „Däumchen" zu drehen. Für die Klienten, für die verunsicherten allemal, entsteht so eine undurchsichtige und angsterzeugende Situation.

I. 7: Die meisten Leute, die zu Ihnen kommen erhalten sicherlich schon länger Sozialhilfe. Was erzählen sie denn dann so, wenn sie zu Ihnen kommen?

Ro. 7: Die eigene Situation wird ja nicht reflektiert in der wirtschaftlichen Sozialhilfe- ehm- das ist eher vielleicht der Fall für den allgemeinen Sozialdienst. Aber die Leute die jahrelang, em, da sind die haben eben das Problem, daß sie in diesem Kreis leben, in diesem Kreis aufgewachsen sind und meistens auch bleiben werden. Insofern hinterfragen sie sich net und ich denke, ehm, für sie ist die Situation für sich selber so wie sie sich darstellen und da machen sie sich auch keine Gedanken drüber und da sehen sie auch net viel. Den geht es einfach nur dadrum, daß sie wie immer – ich betone ‚wie immer' – ohne Probleme an ihr Geld kommen.

Herr Rody versteht die Frage des Interviewers nach den Gesprächen mit denen, die länger Sozialhilfe beziehen, wie selbstverständlich als eine, danach, ob er versucht, die Klienten zu einer Reflektion ihrer Situation zu bewegen. Er verweist diese Aufgabe einerseits an den „allgemeinen Sozialdienst", wobei er letztlich ein generalisiertes Problem der „Leute" diagnostiziert, nämlich dass sie „in diesem Kreis leben" und

„bleiben werden", so dass er eigentlich auch dem Sozialdienst nicht all zu viele Chancen zubilligen dürfte, dem Problem zu begegnen. Einerseits ist es angemessen, dass Herr Rody, es nicht auch als seine Aufgabe ansieht, die Klienten zu einer Änderung ihres Lebens zu bewegen, aber diese Einsicht hat ihre Wurzel bei ihm nicht darin, dass er die Souveränität der Klienten anerkennt, sondern in dem Fatalismus einer pseudosoziologischen Generalisierung „dieses Kreises", dem die Klienten nicht entrinnen können. Dadurch erhält seine Antwort den Charakter eine Rationalisierung, für den ‚Missstand' dauerhaften Sozialhilfebezuges.

Im Folgenden soll noch ein besonderer Aspekt herausgestellt werden, der bei diesem Interviewee am meisten auffällt:

> I. 12: Wie schätzen Sie denn Ihre eigene Umgangsart mit dem Publikum so ein?
>
> Ro. 12: Ach ich denke im Allgemeinem (Pause) bin ich doch, ehm, sehr locker mit den Leuten, nur ehm weil ich die Arbeit noch net so eingefressen habe und so verbittert und verbiestert sehe und das auch net so rüberkommt, daß ich da, ehm, nachtragend wär oder, ehm, ehm weil sie aus einer gesellschaftlich anderen Schicht sind sie geringer achten würde. Das ist nicht der Fall. Also ich denke entsprechend kann ich mich dann auch, ehm, locker benehmen und das rübergeben, aber es gibt da so eins- zwei oder drei Fälle, die ich hab, da ist die Lockerheit auch bei mir vorbei.

Rodys Selbstbild ist das eines lockeren, umgänglichen Sachbearbeiters, der Verständnis hat, den nichts wirklich kränkt, und der auf seine Klienten nicht herabschaut. Dieses widerspricht der bislang rekonstruierten Habitusformation, eines tendenziell distanzlosen den Klienten latent aggressiv und widersprüchlich gegenüber tretenden Mitarbeiters. Auch hier bringt sich ein Sozialarbeiterhabitus zur Geltung, der Toleranz und Lockerheit in der Praxis zwar zur moralischen Pflicht erklärt, damit faktisch jedoch vorliegende Unangemessenheit im Handeln überdeckt. Darüber hinaus zeigt sich etwas, was man mit einem Begriff von Oevermann „Versozialwissenschaftlichung" nennen kann. Die Schichtzugehörigkeit ist ein sozialwissenschaftlicher Begriff, der von Rody auf die Kategorisierung von Personen übertragen wird, mit denen er praktisch täglich zu tun hat. Habituell handelt es sich hier um die Vermeidung von lebendiger Konkretion. In der Selbstdarstellung bemüht er sich darüber hinaus, der Interviewerin gegenüber als aufgeklärter, problembewusster, wissenschaftlich versierter Profi zu erscheinen. Diese Haltung trifft man häufig in Situationen mit „besonderen Begründungsverpflichtungen" an. Sie assimiliert praktisch und subsumiert deutend die Praxis der wissenschaftlichen Rationalität und erzeugt so die „Illusi-

on einer moralisch sensibilisierten Lebensform und verschleiert den Praxisverlust"[67].

> I. 13: Meinen Sie, daß Ihr eigenes Verhalten ein Auslöser dafür ist, wie sich das Publikum Ihnen gegenüber verhält?

Die Interviewerin spricht nun deutlich die in der hier vorliegenden Analyse bereits formulierte Vermutung aus, der Interviewee erzeuge mit seinem Verhalten erst die Reaktionen der Klienten. Die von ihr vermutete Fähigkeit zur Selbstreflexion würde durchaus seiner bisherigen Selbstdarstellung als sozial kompetenter Mitarbeiter entsprechen.

> Ro. 13: Man ist irgendwie mehr oder weniger immer Auslöser für Reaktionen. >>

Herr Rody wehrt diese Interpretation mit einem sehr allgemeinen Statement ab, das ihn wiederum als den Fachmann für Allgemeinpsychologisches ausweist.

> Ro. 13: >> Interessant wird es halt erst dann, wenn die Reaktionen ins Negative umschlagen >>

Dass negative Reaktionen „interessant" sein sollen, auch hier hält er die Attitüde des Sozialforschers durch, steht im Widerspruch zu den Äußerungen über Stress zu Beginn. Man könnte fast vermuten, dass er quasi experimentell Reaktionen provozieren könnte.

> Ro. 13: >> aber im Allgemeinen geht es doch, ehm, sehr glatt und sagen wir einmal routiniert zu, ehm, daß irgendwelche Reaktionen stattfinden, ob sich die Leute jetzt durch meine Art mit ihnen, ehm, umzugehen, ehm, veranlaßt sehen würden ein gewisses Verhalten an den Tag zu legen, das glaube ich eigentlich weniger. Wie gesagt, ich bin der Meinung, daß ich es ganz locker rüber bringe und daß die Leut auch, was heißt gern zu mir kommen, ehm, einfach keine Schwellenängste haben und keine Berührungsängste haben wenn sie bei mir reinkommen, weil ich es eigentlich doch, ehm, sehr salopp handhabe.

Die Selbsteinschätzung steht dem soeben Rekonstruierten entgegen. Da Herr Rody auf ein gutes Verhältnis zur ‚Klientel' Wert legt, gibt er sich locker, versucht, Schwellenängste abzubauen, überschreitet damit sicherlich häufig die notwendigen Grenzen zum Publikum. Dies ist die Kehrseite der Flucht in die Abstraktion. Das von Herrn Rody so positiv dargestellte „lockere" Verhalten tendiert, bei Licht betrachtet, zu einer burschikos-distanzlosen Haltung gegenüber den Klienten. In der positiven Schilderung langfristigen Umgangs, der von ihm „gepflegt" und durchaus positiv gesehen wird, wird eine Suche nach Anerkennung

---

67 Zu dieser These siehe Oevermann 1988, 247.

deutlich, vermutlich in Konkurrenz zu anderen Kollegen, mit denen er sich durchaus vergleicht.

Die Anerkennung, der von ihm erreichte Erfolg, äußert sich paradoxerweise in der Suche nach einer verlängerten Beziehung zu einigen Klienten, was ja eigentlich eher auf ein Versagen der getroffenen Sozialhilfemaßnahmen hindeuten müsste. Sozialhilfe ist definitionsgemäß vor allem „Hilfe zur Selbsthilfe“ und nicht zur Begründung langjähriger Abhängigkeiten geschaffen. Hier liegt der Verdacht nahe, dass es die Unflexiblen, Braven, Angepassten und Beständigen sind, die Herrn Rody am Herzen liegen, während die unbequemen, rebellischen „Charaktere“ von ihm anders behandelt werden.

Herr Jäger: „... das kann mir keiner sagen wohin ich gehen soll außer auf die andere Seite des Schreibtischs...“

Herr Jäger ist einer der zwei ältesten unserer Befragten, er ist 47 Jahre alt. Er ist wie Herr Rody seit circa acht Jahren im sozialen Bereich tätig. Er hat eine wechselhafte Berufslaufbahn hinter sich gebracht, hat die Schule abgebrochen, das Abitur später nachgemacht und dann Industriekaufmann gelernt. Nach Abbruch eines Psychologiestudiums hat er Sozialpädagogik studiert und war auch zunächst als Sozialarbeiter tätig. Im Gegensatz zu Herrn Rody, der aus dem Bereich der Wirtschaft kommt, hat er eine Berufslaufbahn, die zunächst erwarten lässt, dass er insbesondere die Belange der Klienten in den Mittelpunkt stellen könnte. Seine berufliche Sozialisation würde ihn dann in Widerspruch zu den geforderten bürokratischen Verfahrensweisen bringen. Aufgrund seiner wechselhaften Berufslaufbahn ist er spät in die Verwaltung gekommen. Eine Ausbildung als Sozialarbeiter wird von vielen in der Sozialverwaltung mit Skepsis gesehen. Die regelorientierte Verwaltungsausbildung, die geordnete Laufbahn fehlt ihm, somit letzten Endes der ‚Stallgeruch‘.

Bei der Einstellung im öffentlichen Dienst, im Sozialamt, hatte man ihm versprochen, dass er spätestens in drei Jahren wieder als Sozialarbeiter tätig werden kann. Dies ist nicht eingetreten, er ist weiterhin als Sozialverwalter tätig. Herr Jäger ist verheiratet, seine Frau ist in einem verwandten Beruf im Sozialbereich tätig. Wir werden aufzeigen, ob sich diese besonderen biographischen Umstände auf den zu analysierenden Habitus ausgewirkt haben.

Die Verschriftung setzt mit folgendem, dem Interviewtext vorangestellten, Abschnitt ein:

> Mir gegenüber sitzt Herr Jäger von XXX[68]. Es hat keine gezielte Auswahl des Gesprächspartners stattgefunden. Wir kennen uns nur von

[68] Amt genannt.

> einem Telefonat, bei dem Ort und Zeit abgesprochen worden sind. Alle persönlichen und personenbezogenen Daten werden unkenntlich gemacht. Das Gespräch ist von dem Vorgesetzten genehmigt, es hat keine Auswirkungen auf die Dienststelle. Das Tonband und die Aufzeichnungen sind nur für mich, sie sind hilfreich als technisches Instrument, damit von dem Interview nichts verloren geht. Die Ausbildung zum Inspektor wird Ende September 1996 beendet sein, danach kann ich ebenso wie Sie im sozialen Bereich eingesetzt werden. Das Projekt gibt mir die Möglichkeit die Arbeit mit Publikum besser kennenzulernen. Im täglichen Umgang mit Leuten macht man sicherlich zahlreiche Erfahrungen.

Die Verschriftung setzt mit einer Einführung ein, an einer Stelle ein, die meist von den anderen Interviewern nicht aufgenommen wurde. Es ist anzunehmen, dass der Interviewer seine Einleitung hier in einer Mischung von Protokoll und wörtlicher Rede wiedergegeben hat. Er führt den Bezug auf die Berufspraxis von Herrn Jäger explizit ein und stellt sich als zukünftiger Kollege vor. Damit ist die Situation gerahmt und die erste Frage vorbereitet.

> I. 1: Können Sie mir vielleicht positive und negative Erlebnisse schildern?

> Jä. 1: Mh, das ist sehr schwierig, >>

Ob ein Ereignis positiv oder negativ ist, dürfte sich in den meisten Fällen dem Erlebenden unmittelbar aufdrängen. Positivität und Negativität sind zunächst einmal Qualitäten der ein Erlebnis unmittelbar begleitenden Gefühle. Geht man davon aus, dass Herr Jäger sicher in diesem Sinne positive und negative Erlebnisse gehabt hat, so müssen seine Schwierigkeiten, sie zu schildern daher rühren, dass er nachträglich die Qualität der Erlebnisse problematisiert und dass die Zuordnung für ihn dann nicht mehr eindeutig ist. Dies deutet auf ein elementares Problem der Erinnerung hin. Im Nachhinein kommen die Qualitäten ins Wanken, so dass er Schwierigkeiten bekommt, sie als positiv oder negativ zu schildern. Dies muss seinen Grund in einer Distanzierung vom Inhalt der eigenen Erinnerung haben, die im nachhinein immer wieder Unsicherheiten darüber verursacht, wie die Erinnerungen zu bewerten sind. Herr Jäger traut seinen Gefühlen für Positivität und Negativität nicht. Dies spricht für eine reflektierte Haltung, die aber tendenziell der Erinnerung die Lebendigkeit nimmt. Jedenfalls gehört Herr Jäger nicht zu denjenigen, die sofort nur Negatives anzuführen, wie es Herr Florian oder Frau Schwertmann tun.

> Jä. 1: >> also es hat ja auch ein Wandel stattgefunden es hat für mich ein Wandel stattgefunden >>

Den Hinweis auf den Wandel führt Herr Jäger als Begründung für die Schwierigkeit an, positive und negative Erlebnisse zu schildern. Es muss also für ihn etwas stattgefunden haben, das ihn seine Erlebnisse anders bewerten lässt. Was früher positiv war, erscheint heute negativ und umgekehrt. Gleichwohl nennt er den Wandel nicht direkt als Grund für die Schwierigkeit des Erinnerns, sondern führt ihn als zusätzliche Bedingung ein („ja auch"). Es kann sich also auch um einen Wandel handeln, der erst die Bedingung dafür schafft, dass die Erlebnisse nachträglich in einem anderen Licht erscheinen.

Jägers Redeweise ist in dieser Sequenz sehr implizit und undeutlich, was durch das „ja" kaschiert wird. Dieses „ja" erheischt Einverständnis und Selbstverständlichkeit und markiert zugleich, dass er eine genauere Explikation für unnötig hält. Er nimmt also an, dass der Gesprächspartner den Wandel genauso sieht und beurteilt wie er selbst.

Jä. 1 >> ich habe 1989 begonnen, bin sehr positiv' rangegangen >>

Er nimmt eine Präzisierung vor, die den Wandel auf seine persönliche Praxis bezieht. Da Herr Jäger die Positivität als Ausgangspunkt nimmt, muss ein Wandel zum Negativen hin stattgefunden haben. Man kann die Äußerung folgendermaßen ausformulieren: Es ist schwierig, positive und negative Erlebnisse zu schildern, weil für ihn ein Wandel von einer ursprünglich positiven zu einer negativen Haltung gegenüber der Tätigkeit stattgefunden hat. Damit bestätigt sich die Lesart, dass Herr Jäger kein unmittelbar lebendiges Verhältnis zu seiner Erinnerung hat, denn sonst könnte er ja einfach die negativen Erlebnisse erzählen, um dann einbettend die Veränderung seiner Haltung hieraus zu erschließen. Er thematisiert seine Haltung als positiv oder negativ, über die er sich erinnernd beugt. Damit beschreibt Herr Jäger hier, wie später auch Herr Schneider, einen Prozess des Scheiterns und der Ernüchterung seiner Haltung, wobei er den Wandel der Haltung in den Vordergrund stellt, während Herr Schneider das Scheitern der Vorstellungen beschreibt.

Jä. 1: >> weil ich auch Sozialarbeiter bin >>

Hier bezieht sich Herr Jäger auf das, was oben bereits vermutet wurde, die Tatsache einer anderen Ausbildung, die ihm als Hauptgrund für den erlebten Wandel erscheint. Die Äußerung impliziert, dass er, wenn er nicht auch Sozialarbeiter wäre, nicht sehr positiv „rangegangen" wäre. Eine mögliche Deutung wäre, dass Nicht-Sozialarbeiter, also reine Verwaltungsfachangestellte, nicht so positiv an ihre Tätigkeit im Sozialamt herangehen wie Sozialarbeiter. Andererseits könnte es auch sein, dass er die Ursache des Wandels, den er erlebt, in der Tatsache sieht, dass er Sozialarbeiter ist. Herr Jäger stellt klar, dass er eine andere Herkunft hat als die anderen. Sein Selbstbewusstsein schöpft er aus seiner Ausbildung

als Sozialarbeiter. Insofern hat er nach wie vor keine Identifikation mit dem Beruf des Sozialverwalters erlangt. Hieraus entstehen die Schwierigkeiten, die er sieht.

Jä. 1: >> und aus einem anderen Berufsfeld auch komme >>

Ist die Begründung, er sei Sozialarbeiter, für einen positiven Berufsstart noch plausibel, ist der zweite angeführte Grund „aus einem anderen Berufsfeld" nicht unmittelbar einsichtig. Das Antreten einer Stelle in einem dem Ausbildungsberuf fremden Berufsfeld muss für ihn eher ein Hindernis für ein positives Herangehen an die Tätigkeit gewesen sein. Die eigentlich angemessene Reaktion wäre dann gewesen, eine Tätigkeit in einer Verwaltung zu meiden. Das Sozialamt stellt für ihn wahrscheinlich einen Kompromiss zwischen der Sicherheit einer Verwaltungslaufbahn und dem Wunsch, im sozialarbeiterischen, d. h. in einem tendenziell professionalisierungsbedürftigen Bereich tätig zu sein, dar. Die Folgen sind für Herrn Jäger vorprogrammiert: Er wird sich durch den bürokratischen Apparat und durch die Verpflichtung auf die Ausübung seiner Vertretungsfunktion für den Staatsapparat gegängelt fühlen und das Amt tendenziell immer als eine Sozialberatungsstation verstehen.

Jä: 1: >> einmal waren nicht genügend Beamte ausgebildet und Leut händeringend gesucht Sozialarbeiter mit kaufmännischen Grundkenntnissen oder Industriekaufmann hatte ich mal gelernt >>

Herr Jäger wechselt unter der Hand das Thema, indem er ausführlich auf seinen Werdegang eingeht, obwohl danach gar nicht gefragt wurde. Er hat Affinitäten zu zwei sehr unterschiedlichen Berufszweigen dem kaufmännischen und dem tendenziell professionalisierungsbedürftigen Bereich der Sozialarbeit, einschließlich der dort stärker betonten Beratungsfunktionen. Dabei muss die Formel „Sozialarbeiter mit kaufmännischen Grundkenntnissen" für ihn suggestiv gewesen sein.

Jä. 1: >> und hab es sehr positiv aufgefasst >>

Hier ist unklar, worauf sich das „es" bezieht. Nach der Rezensregel (vgl. Fussnote 28) wäre das „Industriekaufmann". Es ist jedoch auszuschließen, dass er hier sagt, er habe die Lehre zum Industriekaufmann positiv aufgefasst. Das „es" kann hier nur für den Gesamtzusammenhang seiner damaligen Entscheidung für den Wechsel vom Sozialarbeiter in das Amt stehen. Auffällig ist hier das Wort „Auffassen". „Auffassen" kann man nur etwas, das ein von einem selbst deutlich unterschiedenes Gegenüber bildet. Den Wechsel in das Sozialamt hat er jedoch aus freien Stücken vollzogen, ihn kann er nicht positiv aufgefasst haben, allenfalls die günstige Gelegenheit oder die Bedingungen in dem neuen Arbeitsumfeld. Herr Jäger hat sich zwischen den zwei vollkommen verschiedenen Berufszweigen nicht endgültig entschieden, sondern versucht beides

in seiner Tätigkeit zu vereinen. Dies ist das positive Moment am Anfang seiner Tätigkeit im Sozialamt.

> Jä. 1: >> mittlerweile hat es sich auch ein wenig gewandelt, muß ich ganz ehrlich sagen >>

Herr Jäger wiederholt die Äußerung, es habe ein Wandel stattgefunden. Die biographischen Erläuterungen stellen also einen Einschub dar, der allerdings selbst einen Wandel, und zwar eigentlich seinen eigenen im Verlauf seiner Berufskarriere, zum Inhalt hat. Thematisch ist nun wieder der Wandel von positiv zu negativ, der es Herrn Jäger so schwierig macht, positive und negative Erlebnisse zu schildern. Allerdings schwächt er durch den Einschub „mittlerweile" und „ein wenig" die Bedeutsamkeit dieses Wandels deutlich ab. „Muss ich ganz ehrlich sagen" kennzeichnet den Inhalt des Gesagten als etwas, das für das Gegenüber als nicht erwartbar unterstellt wird. Dieses gewinnt dadurch an Bedeutsamkeit. Es wird als ein wunder Punkt ein problematischer Sachverhalt gekennzeichnet, den der Sprecher eingesteht. Dies ist hier insofern deplaziert, als es ja ohnehin schon von Anfang, implizit aber für jedermann deutlich erkennbar, um genau diesen Sachverhalt, den Wandel zum Negativen hin, geht. Herr Jäger sagt nicht klar, worin der Wandel eigentlich besteht. Das unkonkrete „es" verschleiert den Sachverhalt.

> Jä. 1: >> ich hab dann auch zwar Fortbildung zwischendrin gemacht also ganz so blauäugig wie ich das anfangs gesehen habe >>

Wiederum erfolgt ein biographischer Einschub, der eine klare Äußerung des eigentlich bestehenden Problems umgeht. Was Herr Jäger positiv aufgefasst hat, und was er nicht mehr ganz so blauäugig sieht, bleibt nach wie vor unklar. Man weiß nun nur, dass auch die Fortbildungen den Wandel nicht verhindern konnten.

> Jä. 1: >> es ich will es mal umschreiben, die armen Leute, sehe ich das schon lange nicht mehr >>

Herr Jäger setzt zu einer neuen Satzkonstruktion mit dem unkonkreten „es" an, bricht allerdings ab und liefert eine Umschreibung: „die armen Leute". Das „es" umschreibt er also wörtlich gesehen mit „die armen Leute". Damit werden diese aus einem konkreten Gegenüber zu einem abstrakten „Es".

> Jä. 1: >> weil teilweise ... auch teilweise mit selbst verschuldet >>

Der in dem „Es" sehr unklar und sprachlich implizit bleibende Wandel lässt sich nun genauer verstehen: Herr Jäger hat im Laufe seiner Tätigkeit im Sozialamt einen Wandel in seiner Haltung gegenüber den Klienten durchgemacht, an dem auch Fortbildungen nichts ändern konnten. Dieser Wandel bezieht sich auf seine Haltung gegenüber seinen Klien-

ten. Diese hat er anfangs als „arme Leute" gesehen, musste aber mittlerweile erkennen, dass diese Charakterisierung nicht mehr zutrifft, da er heute der Ansicht ist, sie hätten ihre Situation „teilweise selbst verschuldet". Im wörtlichen Sinne ist die Armut unabhängig davon gegeben, ob man sie selbst verschuldet hat oder nicht. Hier wird von ihm „arm" in der Bedeutung von „bemitleidenswürdig" und „unverschuldet arm" im Sinne der historischen Diskussion um „würdige" Arme verwendet. Selbst verschuldete Armut wäre dann für ihn kein Anlass für Mitgefühl.

Das „Es" bedeutet im Verlauf dieser Sequenz recht verschiedene Dinge: die armen Leute, seine Haltung zu den armen Leuten, der Wandel, sein Problem mit dem Wandel, das hilfsbedürftige Publikum. Insgesamt bleibt die Aussage vielschichtig und verschwommen.

> Jä. 1 >> ich muß das Klientel unterscheiden >>

Nun macht Herr Jäger eine Einschränkung, wahrscheinlich aus der Befürchtung heraus, missverstanden zu werden. Die Klienten sind allerdings, trotz des Bemühens um Differenzierung, für ihn nur ein abstraktes „das" nicht ein lebendiges Gegenüber. Der Ausdruck „das Klientel" ist, wie bereits dargestellt, in den Ämtern meist negativ konnotiert. Unter der Hand scheinen hier Ressentiments auf. Diese fügen sich zu den analysierten Schwierigkeiten, eigene Erinnerungen lebendig zu schildern.

> Jä. 1: >> ja also, ich habe wir leben hier in YYY[69] das ist ein anderer Stadtteil als woanders kein sozialer Brennpunkt zumindest nicht in meinem Straßenbereich soll irgendwo einen geben das weiß ich nicht, hab viele alte Frauen Rentnerinnen die ich eigentlich nie sehe oder sie nur über Überweisungen oder Schriftverkehr läuft (I.: ja) >>

Diese Äußerung schwächt die Behauptung dafür ab, dass die Klienten ihre Lage teilweise selbst verschulden. Auf den Stadtteil, mit dem er zu tun hat, trifft diese Aussage offenbar nicht zu, weil es kein „sozialer Brennpunkt" sei, sondern recht unproblematische Rentnerinnen die Klienten sind. Aber er nimmt den Stadtteil von den anderen Stadtteilen aus und betrachtet ihn als Ausnahme. Es muss erstaunen, dass er einen sozialen Brennpunkt im Einzugsbereich seines Amtes nicht kennen will. Implizit sagt er jedoch, bei ihm sei alles in Ordnung, so dass er nicht mit persönlichen Erfahrungen zum Beleg aufwarten kann und muss.

> Jä. 1: >> und da ist das Verhältnis durchaus positiv also da fühle ich auch in Ordnung >>

Der Bezug von „das Verhältnis" ist wiederum sehr undeutlich. Der Kontext muss bemüht werden, damit man weiß, worauf sich Herr Jäger hier bezieht: Sein Verhältnis zu den Klienten ist positiv, weil viele gar

[69] Ortsangabe.

nicht im Amt erscheinen, sondern sich der Kontakt auf den Schriftverkehr beschränkt. Eine persönliche Konfrontation mit den Klienten im Hier und Jetzt muss für ihn also eine Quelle des Unbehagens sein, durch die er nicht mehr „in Ordnung fühlt". Letzteres ist eine Fehlleistung, da man zwar fühlen kann, es sei alles in Ordnung, aber nicht die Ordnung selbst als Eigenschaft von Gefühlen ansehen. Die eingangs entwickelte Lesart, dass Herr Jäger Schwierigkeiten mit seinen Gefühlen hat, bestätigt sich hier.

Bezüglich des Handlungsproblems kann man davon ausgehen, dass Herr Jäger Schwierigkeiten haben wird, eine lebendige Reziprozität zu seinen Klienten zu vollziehen. Er ist zwischen seinen Mitleidsgefühlen für die Situation der Klienten und der Einsicht darin, dass sie dieses Mitleid gar nicht verdienen, hin und her gerissen, muss sie aber in ihrer Eigenständigkeit und Lebendigkeit als konkretes Gegenüber abwehren. Er entwickelt nicht ein ausgesprochenes Ressentiment gegen die Klienten, aber er hält die Konkretion ihrer Probleme von sich fern.

Da sich der Habitus von Herrn Jäger bereits deutlich rekonstruieren ließ, kann die Feinanalyse hier verlassen werden, um im weiteren Interviewtext nach prägnanten Falsifikatoren oder differenzierenden Bestätigungen Ausschau zu halten, die dann nicht mehr so detailliert interpretiert werden.

> Jä. 1: >> es gibt auch dann ähm aber auch mehr jüngere Frauen Alleinerziehende ja da kann man gespaltener Ansicht sein (I.: inwiefern) äh ob das immer so realistisch ist das mit dem Kindsvater kein Kontakt besteht (I.: ach) äh es gibt Hinweise darauf zumindest in einigen Fällen. daß der Kindsvater durchaus präsent ist und daß äh man sich ein Zubrot noch obendrein holt. Hinweise wie gesagt. das erlebt man dann besonders wenn die ledige Mutter plötzlich nach zwei drei Jahren ein zweites Kind bekommt und man fragt erstaunt nach dem Kindsvater und stellt fest es ist genau der selbe wie im ersten ganz zufällig. ja man hat sich mal wieder zufällig getroffen oder so also es läuft auch viel auf der persönlichen Ebene ab also auch ja ich fühle mich auch manchmal persönlich angegriffen >>

In dieser Passage verlässt Herr Jäger seine distanzierte Schilderung und kommt in ein sehr lebendiges Erzählen, mit wörtlichen Redezitaten untermalt. Verdachtmomente führen zu „gespaltenen Ansichten". Einerseits möchte er den „armen Leuten" helfen, andererseits lügen sie ihn an und sind letzten Endes an ihrem Schicksal selbst Schuld, so die alleinerziehende Mutter, die mit demselben Mann, den sie angeblich gar nicht mehr sieht (sie hätte vielleicht andernfalls keine Sozialhilfe bekommen) ein weiteres Kind zeugt. Während er noch sein „Erstaunen" über diesen Fall schildert, kommen erstmals persönlichen Gefühle zur Sprache, er sagt relativ unvermittelt, dass er sich manchmal angegriffen fühle.

Jä. 1: >> also nicht nur weil ich persönlich mich äh vielleicht mimosenhaft bin. sondern das merk ich auch an anderen Kollegen weil dieses bringt der Alltag mit sich man ist halt der Vertreter des Amtes >>

Mit dieser Sequenz lenkt Herr Jäger allerdings sofort wieder von der eigenen Person ab und stellt die Tatsache des Angegriffenwerdens sozusagen als Berufsrisiko dar.

Jä. 1: >> und hat gefälligst zu zahlen also mittlerweile ist ein anderes Klientel dazu gekommen als früher, ja es ist nicht mehr so ruhig wie früher und äh also daß man sich äh verständlich äh daß man sich miteinander verständigen konnte (I.: ja) daß man versucht, nein da wird man persönlich angegangen „Wie soll man mit 527,– Mark leben?" dann sage ich tja gut ich kann nicht für den Regelsatz, dann heißt's „Sie haben es gut sie sitzen hier und haben ihr Geld" und so es ist manchmal schon recht merkwürdig ja es kommt ja auch teilweise liegt es auch an Dummheit der Leute der Leute (lacht) die mittlerweile also es hat auch ein Wandel stattgefunden es sind also sind andere Schichten als '89 die ich damals kennenlernte sind dazu gekommen.

Es wird noch deutlicher, dass der Wandel für den Interviewee in einem Wandel seiner Klienten liegen muss. Die distanzierte und Eindeutigkeit vermeidende Schilderung von Fällen aus dem Berufsalltag wird durch lebendige Zitate zwar unterbrochen, dennoch meist sofort abstrahiert. Er gibt an, sich persönlich angegriffen zu fühlen, aber bemüht sogleich die Kollegenschaft als neutralisierenden Hintergrund. Die Klienten erscheinen kurz als konkret sprechende Personen, und werden sofort als Kategorien: „alleinerziehende Mütter", „Klientel", „Schichten" einsortiert.[70] Lebendige Schilderungen von Wortwechseln werden generalisiert und somit der Lebendigkeit beraubt. Der Interviewer fragt nun nach den bereits angedeuteten Problemen:

I. 2: Bereiten die alleinstehenden Frauen Schwierigkeiten (J.: nee) oder fühlt man sich in irgendwelchen Situationen persönlich angegriffen?

Jä. 2: Nee gar nicht oder Angst um die Gesundheit haben bei alleinstehenden Frauen so oder so nicht ja manchmal äh sind Klienten ich muß sagen Arschloch habe ich also auch schon gehört und Türschmeißen daß die Tür draußen gesprungen ist die Glastür die Panzertür war ein Klient von mir der so stinkwütend war daß ich ihn schon wieder zum Arbeitsamt geschickt habe (I.: Ja) daß er sich wieder um Arbeit bemühen soll das konnte er gar nicht einsehen und er hat irgendein Versäumnis bei Arbeitsamt oder Streichung von Arbeitslosengeld oder –hilfe also daß er dann stinkwütend da 'raus ist, das die Tür so geschmissen hat daß ein Sprung bekommen hat, gut das war 'ne Tür also hier kam's zu Übergriffen eigentlich noch.... nicht persönlich vor vielen Jahren sind Schreibtische gerückt oder ein

[70] Wörtlich genommen kann man „Schichten" nicht kennen lernen, sondern nur konkrete Personen.

> Schreibtisch angehoben und dann fallen gelassen aber das war nicht persönlich, ja Nazi ... habe ich auch schon gehört, naja gut.
>
> I. 3: Sie können ruhigen Gewissens 'raus gehen?
>
> Jä. 3: Ich habe keine Angst 'rauszugehen im Gegenteil, also ein Kollege von mir mit dem ich in der Mittagspause gegangen bin der hat mal 'ne Zeit lang Schiss ich drück's jetzt mal so aus (I.: Ja) ja das war vermutlich unberechtigt der wurde nochmal auf der Straße angepöbelt Arschloch dumme Sau, irgendwelche gängigen Worte der Mann hatte auch 'nen Hund dabei, der etwas wilder aussah wir waren zu zweit, da da war eigentlich nichts (lacht) der hatte irgendwie auch Hausverbot bekommen (I.: hier?) hier im Haus, der hat sich also in ZZZ[71] da muß nochmal gewesen sein was im Einzelnen war weiß ich nicht ich kenne nur den Vorfall.

Auch Herr Jäger sieht sich, wie Herr Florian, Aggressionen der Klienten ausgesetzt. Auffallend an dieser Stelle ist der Umgang mit den Aggressionen der Klienten. Vorherrschend entsteht der Eindruck, dass auch hier persönliche Gefühle nicht zugelassen werden, die Erlebnisse werden heruntergespielt und fast lächerlich gemacht, obwohl es sich bei der Aufzählung um recht gewaltsame verbale oder tätliche Übergriffe handelte, die durchaus zurecht Angst hervorrufen dürften. Was der Kollege erlebt, wird ebenfalls fast lächerlich gemacht. Ebenfalls spricht für die Abwehr von Gefühlen, dass man sich über den konkreten Fall, obwohl der Kollege Angst gehabt hatte, nicht näher unterhalten hat. Die beiden scheinen versucht zu haben, den Vorfall schnell zu vergessen.

Im weiteren Verlauf des Interviews gefragt, bekundet Herr Jäger, dass es in den sieben Jahren seiner bisherigen Tätigkeit im Sozialamt kein „positives Erlebnis" gegeben hat:

> I. 5: Gibt es denn auch positive Erlebnisse?
>
> Jä. 5: Positive? (lacht) ich muß ganz ehrlich sagen also ich bin jetzt na wie lange bin ich jetzt da 'XX bis im Februar sind es sieben Jahre.

Hier vermeidet Jäger wiederum eine konkrete Antwort. Der Interviewer lässt sich aber nicht irritieren und fragt nach:

> I. 6: Keine positiven Erlebnisse vielleicht mal 'nen Dankeschön wird ja immer mal sagen
>
> Jä. 6: Ja, das schon immer wieder das geht eigentlich unter im Alltagsverkehr

Hier bestätigt sich die Lesart, dass Herr Jäger Schwierigkeiten damit hat, Positives in seiner Arbeit zu sehen oder zu erinnern.

---

71 Amt genannt.

Im Verlauf des Gesprächs äußert er noch mehrfach, dass sein ursprüngliches Mitleid[72] einer „argwöhnischen" Haltung gewichen sei, er hat viele Enttäuschungen erlebt, ist oft über den Tisch gezogen worden, man hat ihm von Vorgesetztenseite Versprechungen gemacht, die nicht gehalten wurden, er hat aber auch privat schlimme Zeiten hinter sich.

Das Handlungsproblem wird noch an einer anderen Stelle thematisch, als es um die bürokratische Subsumtion der Fälle unter Kennziffern geht.

> I. 24: Wenn jemand seinen Fall schildert, hat man aus der Erfahrung heraus ein Schema oder Raster wo man die Leute einordnet?
>
> Jä. 25: Also ich versuche unvoreingenommen darauf einzugehen aber stellen sie sich bei der Art der Hilfe die wir haben, aber wir müssen die Leute nach was weiß ich nach bestimmten Personengruppen einstufen da sind sogenannte Kennziffern, die wir haben ist das ein Rentner Arbeitsloser Sonstiger Normaler äh Ausländer „EU-Ausländer" oder einer besonderen wie jetzt die Kriegsflüchtlinge wo der Status ungeklärt ist, ob die sich überhaupt aufhalten dürfen usw. also da werden schon schnell die Schubladen aufgemacht, weil man das einfach so arbeitsmäßig erfassen muß.

Herr Jäger sieht sehr deutlich das Problem der Subsumtion, die tendenziell dem Einzelfall nicht mehr gerecht wird. Somit erkennt er das Handlungsproblem für sich durchaus. Da er aber, wie er oben betont hat, keine Chance sieht, seine Sozialarbeiterausbildung zu Geltung zu bringen, ist ihm der Beruf ein Quelle von Frustration, die er sich aber als solche auch nicht klar eingesteht. Seine Berufsauffassung hat sich von einer ursprünglich – wie er selbst meint – positiven Haltung zu den Klienten zu einer distanzierten, eher negativen verändert. Im Interview fallen häufig Äußerungen wie „ich muss." oder „ich bemühe mich". Das zeigt, dass er sich den vermeintlichen Zwängen anpasst, diese aber innerlich nach wie vor nicht akzeptiert. Er betont als Norm, dass er „das Klientel" unterscheiden müsse und hat den Anspruch an sich, unvoreingenommen zu sein. Auch hierbei erlebt er immer wieder Enttäuschungen und Rückschläge.

> I. 26: Ja oder wenn sie vermuten die haben auch Leistungen zu Unrecht bekommen dann trotzdem auch?
>
> Jä: 27: Was heißt zu Unrecht das merke ich erst hinterher mmh mmh (lacht), ich bin noch immer sehr naiv also das wäre, also das was mich

[72] Es scheint sich hier allerdings um ein typisches Berufsanfängerphänomen zu handeln, das sich nicht nur auf Sozialarbeiter beschränkt. Mitleid scheint eine diffuse Beziehung zu kennzeichnen, die mit Unsicherheit, Angst und Abwehr gemischt ist. Empathie dagegen ist die Fähigkeit, sich in den anderen hineinzuversetzen bei klarer Abgrenzung der eigenen Situation.

argwöhnisch gemacht hat in ist in so'nem Fall zu sagen, eine Frau die regelmäßig hier erschienen ist wo ich dachte mein Gott ist die arm dran nierenkrank und so was man so alles gehört hat >>

Hier bestätigt sich, dass die Mitleidshaltung gekoppelt ist an die Vermutung unverschuldeten Unglücks, wie es eine schwere Erkrankung darstellt.

Jä. 27: >> früher in besseren Verhältnissen heute kommt sie auf's Sozialamt, schämt sich immer, verhält sich auch so ... so habe ich zumindest ihre Verhaltensweise gedeutet, aussehensmäßig und dann äh ... kam sie halt immer an, Konto will sie nicht sie schämt sich, wenn das 'rauskommt daß ihr Geld überwiesen wird usw. und hat so Sprüche auf gut deutsch sage ich im nachhinein dann stellte sich heraus nachdem die Hilfe irgendwie beendet war (I. ja) sie hat aus irgendwelchen Gründen nicht mehr, stellte sich heraus, daß sie über Jahre hinaus mit ihrem Partner immer in der gleichen Wohnung gelebt hat, der ein Einkommen hatte sie hat noch halbtags irgendwo gearbeitet ... ja .. da

I. 28: Wie hat sie das gemacht? (Jä.: mmh lacht)

Jä. 28: Ja gut gesundheitlich ging es ihr wirklich schlecht das weiß ich aufgrund ihrer Befunde weil sie war auch noch beim Sozialarzt gewesen, es ging halt darum ob sie überhaupt noch arbeitsfähig sei – sie hat halt gearbeitet sie hat Geld verdient trotzdem.

I. 29: Berührt das einem?

Jä. 29: Der Fall der hat mich da hab ich sehr lange an meinen Menschenkenntnissen gezweifelt, also ich habe zwar gespürt daß da was ist, das spüre ich schon, oder gesehen so an'n Verhaltensweisen daß sie sehr unsicher war ich hab' das immer darauf zurückgeführt, Scham und sonstige Dinge, daß sie mich die ganze Zeit beschissen hat auf deutsch ... daß ..., da denke ich oftmals daran wenn ich Leute hier miterlebe also dann fällt mir der Fall schon manchmal ein, weil (I.: Ja) ich so über'n Tisch gezogen wurde.

Das, worauf er als ausgebildeter Sozialarbeiter stolz ist, seine Menschenkenntnis und seine Kommunikationsfähigkeit, hat hier versagt, er erlebt dies als Frustration. Dieses Erlebnis verstärkt seine Vorbehalte gegenüber den Klienten. Der Interviewer fragt nun nach der Verteilung der Verantwortlichkeiten für solche Fälle:

I. 30: Können sie ihrem Vorgesetzten Rechenschaft gegenüber vorlegen?

Jä. 30: Nein, ... ich meine eigentlich müßte von amtswegen überlegt werden, ob ein Verfahren wegen Sozialhilfebetrugs eingeleitet wird, aber das wird in den seltensten Fällen gemacht. Also jetzt mal z. B.

jetzt habe ich auch 'ne Klientin gehabt die habe ich gar nicht mehr gesehen weil ihr das Geld überwiesen wurde ist die hat Arbeitslosenhilfe oder -geld bekommen und ergänzend Sozialhilfe von uns, die hab' ich nicht mehr gesehen, die hat ihr Geld auf's Konto bekommen und dann krieg ich eines Tages vom Wohnungsamt die Mitteilung ja die arbeitet und das hat sie uns nie mitgeteilt dem Arbeitsamt hat sie's verspätet mitgeteilt und hat da unrechtmäßig abkassiert, das wird einfach nur das Geld von ihr zurückgefordert da geschieht gar nichts

I. 31: Wenn sie oder ist das typisch für ihre Arbeit was sie da geschildert haben?

Jä. 31: Vielleicht nehm ich's auch persönlich schlimmer das kann auch sein, ich kann äh, ich habe manchmal versucht mich 'rauszufiltern mich als Person, aber man wird ja auch persönlich angesprochen, man sitzt ja auch als Person jemandem gegenüber

Hier wird noch einmal deutlich, dass Herr Jäger Verletzungen nicht vermeiden kann, die in der persönlichen Begegnung geschehen. Es fällt ihm schwer, zwischen seiner Person und seiner Rolle als Amtsträger zu unterscheiden, dies ist für ihn eine Belastung, die aus seiner beruflichen Sozialisation stammen dürfte. Die Orientierung an bürokratischen Vorgaben erlaubt problemloser die Distanzierung von Personen, dies werden wir am Beispiel von Frau Müller sehen.

I. 32: Wenn sie das so sagen, wie ist das mit ihren Kollegen oder Mitarbeitern? Haben sie da so 'nen Austausch?

Jä. 32: Nee

I. 33: Gar keinen?

Jä. 33: Nee

Herr Jäger entwickelt keine starken Ressentiments gegen seine Klienten, dies verbietet ihm seine Berufsauffassung als Sozialarbeiter. Er setzt sich auch für deren Interessen ein, aber er nimmt es ihnen persönlich übel, wenn sie ihn als Rollenträger adressieren und sich ihren Vorteil zu verschaffen wissen. Auch gelingt es ihm selbst nicht, sich als Amtsperson zu definieren. Er gesteht sich seine negativen Gefühle nur sehr verhalten ein und verfällt leicht in eine selbsttechnokratisierende Sprache („rauszufiltern mich als Person"). Er hat sich in dem geschilderten Fall geärgert, aber dies äußert er nicht direkt. Stattdessen formuliert er generalisierte Rechtfertigungsargumente, die mehr oder weniger in seiner Person liegen. Er kann in seiner Berufspraxis offenbar auch kaum auf eine gesellige und unterstützende Zusammenarbeit mit den Kollegen zurückgreifen. Da er sich selbst eigentlich keine Gefühle eingesteht, ist

es für ihn schwer, souverän mit problematischen Fällen umzugehen. Für Herrn Jäger liegt die Zurückdrängung seines eigenen Unbehagens an seiner Aufgabe im Rückzug aus der lebendigen Beziehung zu Klienten und Kollegen. Dies widerspricht seinen ursprünglichen Idealen und dies scheint sein Thema zu sein, über das er immer wieder nachdenkt und das er auch im Interview immer wieder anspricht. Sein eigenes Verhalten den Klienten gegenüber ist, so wie er es schildert, eher fürsorglich-diffus, mit Anteilen traditioneller Mitleidshaltung, ohne klare Grenzziehung. Dies äußert sich auch in der folgenden Interviewpassage:

> Jä. 46: [...][73] manchmal fallen mir intuitiv Sachen noch ein, ich kann's äh also nicht ganz herausfiltern und abschalten Dienst ist Dienst äh und Schnaps ist Schnaps oder wie das heißt also es passiert mir oftmals in der Freizeit das mir geschildert wurde die Lösung einfällt, ähm ähm aus anderen Bereichen zum Beispiel die ich, (2 Sek. Pause) fällt mir irgendwas noch ein ja, daß ich mir sofort merke oder so am Morgen darauf hier irgendwie festhalte und wenn ich den Klienten das nächst mal sehe dann dem äh das auch sage um mal ein Beispiel zu geben, was weiß ich daß es irgendwelche Förderplane gibt, von denen ich ganz woanders gehört habe die nichts mit der Arbeit zu tun haben 'ne Frau die sich selbständig gemacht hat oder anfing sich selbständig zu machen, wenn mir noch was einfiel, weil ich mal Industriekaufmann gelernt habe und dann mal in der Zeitung was gelesen habe ja oder es taucht auch mal 'ne Form von Mitleid auf oder auch meine eigenen Verhaltensweisen..., wie ich aufgetreten bin, das überleg' ich dann auch, oder ob das angemessen war, oder mich halt hinreißen lassen hab' daß jemand verschrofft reagiert hat oder so oder da denk ich schon 'drüber nach.

Die Belange der Klienten verfolgen Herrn Jäger bis ins Privatleben. Wiederum fällt dabei die selbsttechnokratisierende Sprache auf („herausfiltern"). Es ist aber nicht wie bei Frau Schwertmann, dass ihn „das Schicksal verfolgt". Ungewollt fallen ihm kreative Ideen für besondere Klienten ein. Dies schreibt er sich auf und scheint es auch zu kommunizieren. Dennoch empfindet er es als Belastung, dass ihm dies in der Freizeit passiert. Auch sein Verhalten gegenüber den Klienten beschäftigt ihn. Es geht ihm, anscheinend auch wider Willen plötzlich durch den Kopf, wie er sich in bestimmten Situationen verhalten hat. Diese Selbstreflexion, die wir zum Beispiel bei Frau Baum als positiv ansahen, zeigt sich hier aber eher als quälender Selbstzweifel, der nicht in einer veränderten Aktionsbereitschaft mündet, sondern als belastend erlebt wird.

Herr Jäger ist hier wie an vielen anderen Stellen des Interviews in seinem Habitus sehr widersprüchlich. Obwohl er sich in der Sequenz Jä.

73 Interviewer und Interviewee unterhalten sich in der vorhergehenden Sequenz über Abkürzungen von Amtsbezeichnungen, dies ist hier ausgespart.

27 als „immer noch sehr naiv" bezeichnete, nimmt er vor allem Negatives wahr. Gleichzeitig schildert er sich als argwöhnisch. Mit naiv scheint er andererseits eine positive Grundhaltung den Klienten gegenüber zu meinen. Das heißt, was eigentlich Grundvoraussetzung für eine gleichberechtigte Begegnung wäre, die er sich selbst attestiert, nämlich Unvoreingenommenheit und positive Grunderwartung, wird von ihm in demselben Atemzug als „naiv" abgewertet.

Darunter, dass seine ursprüngliche Mitleidshaltung in negative Erwartungen umgeschlagen ist, scheint er zu leiden, er zweifelt häufig an sich, an seinen Menschenkenntnissen, er weiß allerdings auf Grund selbstkritischer Überlegungen, dass er diese Enttäuschungen als negative Erwartungen auf andere Klienten überträgt. Er versucht, wie er sagt, die Klienten oder die Dinge so zu sehen wie sie sind, aber er wehrt die Tendenz ab, sich in die Klienten hineinzuversetzen.

Fraglich ist, ob die ursprünglich mitgebrachte „naive" Mitleidshaltung so positiv zu sehen ist, wie er selbst meint. Diese hat nach seiner eigenen Schilderung dazu geführt, dass er sich öfter täuschte und dadurch enttäuscht wurde. Er betont in dem oben geschilderten Fall, die Klientin habe ihm leid getan, so dass er vielleicht nicht so intensiv geprüft habe wie in anderen Fällen. Mitleid als Ausdruck diffuser Beziehungen zu den Klienten scheint ihm den Blick auf die Wirklichkeit zu verstellen.

Herr Jäger ist ein Mensch, der viele Enttäuschungen und Kränkungen hinter sich hat, als Außenseiter in seiner Behörde rechnet er sich keine Aufstiegschancen aus, keine Chance des Wechsels, selbst einen erstrebten Lehrbeauftragten hat er nicht bekommen, sein Werdegang war wechselhaft:

> I. 81: Wie sind Sie zu dem Beruf gekommen im Sozialamt? Irgendwie Interesse gehabt?

> Jä. 81: Nein nein, das war wirklich Zufall, weil ich die Stadt XXX nicht genügend Leute ausgebildet hatte, nicht genügend Inspektoren da wurde inseriert also ich war damals in der Kinder- und Jugendarbeit tätig und überleg naja lang kann man's nicht mehr machen auch altersmäßig und da wurde die Stelle frei und dann wurde versprochen, ja wir helfen Ihnen dabei daß Sie wieder als Sozialarbeiter arbeiten können nach drei Jahren spätestens und das war ... der eine der das versprochen hatte ist heute in YYY und der andere der Personalrat ist heute ZZZleiter und weiß nicht daß er jemals so etwas gesagt haben soll also und zwar die Struktur war damals anders wir waren von den sechs die jetzt noch hier sind, ich sag' jetzt nur nur sechs, das stimmt nicht ganz genau es waren zwei Beamte und vier Angestellte jetzt bin ich der einzigste Angestellte und ich kriege auch direkt gesagt von meinen Vorgesetzten, daß ich ein auslaufendes Modell bin, daß ich eigentlich nur einem Beamten einen Platz wegnehme und daß ich ei-

gentlich wissen sollte wo ich arbeite nur es hilft mir niemand dabei aussteigen kann ich nicht ich war zwar mal Gruppenleiter gewesen als es noch das kleine Gruppenmodell gab da waren noch mehr Angestellte (I.: ja) jetzt das als ich mich beworben auf eine Gruppenleiterstelle hieß es: 'Nee! Beamte haben'ne ganz andere Ausbildung als Sie das können" ... das kann keiner sagen wohin ich gehen soll außer auf die andere Seite des Schreibtisches, das kann mir niemand, hähä (lacht drei Sekunden lang) tja es ist so.

Herr Jäger ist nicht nur aufgrund gescheiterter Idealvorstellungen ein verbitterter Mann, sondern auch, aufgrund nicht gehaltener Versprechen der Führung frustriert und demotiviert. Er vermisst Betreuung durch Supervision und kollegialen Austausch. Die Kolleginnen und Kollegen empfindet er zumeist als arrogant, sie lassen ihn spüren, dass er „nur" Angestellter ist. Die Äußerungen, die er zitiert, wirken herabsetzend und haben fast Mobbing-Charakter. Sein ursprüngliches Mitleid hat sich in seiner ausweglosen Situation in eine bedrohliche Nähe zu den Klienten gewandelt. Diese Bedrohung muss er wahrscheinlich sehr stark abwehren, die Begegnung mit den Klienten, die für ihn sein mögliches Schicksal repräsentieren, kann daher nicht unbefangen ablaufen.

Herr Jäger hat eine Sonderstellung in seinem Bereich, da er als einziger Sozialarbeiter und „nur" Angestellter ist. Diese berufliche Stellung führt ihn einerseits in eine Isolation. Andererseits wendet er die mit der Isolation einhergehende Selbst-Stigmatisierung auch in ein Charisma, indem er an einer anderen Stelle des Interviews von sich behauptet, er könne anders arbeiten als die Kollegen.

Herr Jäger ist in der Bewältigung des Handlungsproblems seines Berufes vor allem dadurch eingeschränkt, dass er ein persönliches Problem damit hat, anderen Menschen in einer lebendigen Reziprozität gegenüberzutreten. Die elementare Unsicherheit drückt sich auch in seinem wechselvollen beruflichen Werdegang aus. Er ist einerseits sehr reflektiert und zweifelt schnell an seinem Urteil. Dies führt zu einer technokratischen Verdinglichung seines Gegenübers und seiner eigenen Gefühle. Die äußerliche Distanziertheit ist nicht eine Realisierung der Rollenförmigkeit, sondern rührt von einer unterschwelligen diffusen Distanzlosigkeit her. Bei diesem Gekränktsein bleibt er jedoch passiv und resignativ. Auch Herrn Jägers Haltung und Handeln muss auf das rekonstruierten Handlungsproblem bezogen werden, was bei ihm wegen seiner beruflichen Sozialisation gesteigert zum Tragen kommt. Sein Antwort- und Lösungsversuch führt nicht zu einem Ressentiment; er sieht durchaus die Interessen der Klienten und setzt sie für sich ein. Die mangelnde Distanz führt gleichwohl zu Übergriffen in der Deutung und zu belastender persönlicher Betroffenheit.

Herr Schneider: „wir sind halt quasi eehhm der Amboß für's Volk [...] wir sind halt nicht nur Ansprechpartner sondern halt auch phff ja in Anführungsstrichen Anspuckpartner"

Herr Schneider ist 47 Jahre alt, er ist so alt wie Herr Jäger. Auch er hat eine eher wechselhafte Berufskarriere hinter sich. Nach dem Abitur hat er ein Pädagogikstudium abgebrochen. Danach fing er eine Ausbildung als Verwaltungsfachangestellter an. Aufgrund dieser biographischen Konstellation vermuten wir auch hier, dass die Tätigkeit nicht unbedingt seinen Zielvorstellungen entsprochen haben mag. Im Gegensatz zu Herrn Jäger hat Herr Schneider jedoch eine grundlegende Verwaltungsausbildung absolviert. Es wird zu klären sein, ob das Pädagogikstudium Spuren einer erzieherischen Haltung hinterlassen hat, oder ob eher eine Orientierung an den Regeln der Verwaltung festzustellen ist.

Zur Zeit des Interviews ist er als Angestellter eines Sozialamtes tätig. Er betreut, wie die meisten Kollegen in diesem Sozialamt, ca. 180 Fälle. Das Tonband beginnt direkt mit der Äußerung der Begründung für die Ansprache des Sachbearbeiters durch die Interviewerin.

> I. 1: Ich möchte mal einen Blick hinter die Kulissen eines (1,2,3,)[74] Sozialamtes werfen, indem ich Sie als Sachbearbeiter direkt anspreche.

Die Formulierung „ein Blick hinter die Kulissen" überträgt metaphorisch die vom Theater herstammende Unterscheidung von Bühne und Kulisse auf die Amtssituation. Obgleich dies eine geläufige Metapher ist, birgt sie hier doch die missverständliche Unterstellung in sich, dass es eine Inszenierung der Arbeitspraxis für eine Öffentlichkeit gebe. Damit wird dem Sozialamt tendenziell unterstellt, es inszeniere eine fiktionale Realität, die eine suggestive Entstellung der Realität ihres tatsächlichen Tuns bedeuten würde. Was aber für die Praxis der Inszenierung im Theater konstitutiv ist, ist bei einer Praxis wie der Arbeit im Sozialamt unangemessen.[75]

> Schn. 1: Mja gut, dann fragen Sie. Ich werde versuchen dann dem entsprechend zu antworten. Solang hab ich auch net Zeit, aber bitte

Die Antwort des Interviewees ist für einen Gesprächsbeginn sehr abweisend. Herr Schneider reißt die Initiative an sich, indem er sich erlaubt, den Interviewer zum Fragen aufzufordern. Darin, dass er noch einmal bekundet, sich um „entsprechende" Antworten zu bemühen und

[74] Die Interviewerin markierte so die Sprechpausen in ihrem Transkript; Dauer hier: 3 Sekunden.

[75] Letztlich birgt auch der sonst geläufige Ausdruck „Publikum" selbst schon eine entsprechende Auffassung der Tätigkeit des Sozialamtes in sich, siehe hierzu unsere Bemerkungen zu Beginn des Interviews mit Frau Heuer, in dem sie von „Arbeit mit dem Publikum" sprach.

dann gleich die Knappheit seiner Zeit anführt, kommt zum Ausdruck, dass er sich vorbehält, Einschränkungen vorzunehmen und die Dauer des Interviews zu beschränken. Darüber hinaus steckt in der Betonung der knappen Zeit auch eine Stilisierung zu einer vielbeschäftigten Person. Das Abweisende dieser Entgegnung kann nun zweierlei Motiv haben, zum einen kann es sein, dass Herr Schneider ablehnend auf die in der Einleitungsbemerkung eingeführte Unterstellung der Differenz von Kulisse und Bühne reagiert, zum anderen kann seine recht distanzierte Haltung einer grundsätzlichen Reserviertheit gegenüber dem Beantworten von Fragen zu seiner Tätigkeit entsprechen. Sicher ist, dass Herr Schneider gern die Initiative in einem Gespräch in der Hand hält. Der Asymmetrie der Interviewsituation (einer fragt, der andere antwortet) fügt sich Herr Schneider nicht einfach, sondern kehrt sie in der Aufforderung zu gewissen Teilen um.

> I. 2: Welche Vorstellungen hatten Sie von einer Tätigkeit im Sozialamt bevor Sie hier anfingen?

Die Interviewerin zielt auf die Unterscheidung von Vorstellung und Realität. Einen ähnlichen Interviewbeginn finden wir in dem Interview mit Herrn Anger. Nach Ansicht der Interviewerin hatte er vor Amtsantritt eine Vorstellung darüber, wie eine Tätigkeit im Sozialamt verfasst ist. Diese Vorstellung, so wird unterstellt, hat eine Konfrontation mit der Realität erfahren. Diese Frage impliziert bereits ein Scheitern der ursprünglichen Vorstellung.

Bezogen auf die einleitende Formulierung „einen Blick hinter die Kulissen werfen" schlägt die Interviewerin eine etwas andere Richtung ein. Statt einer Frage nach der Tätigkeit im Sozialamt, wie man es eigentlich erwarten dürfte, thematisiert die Interviewerin das hinter die Kulissen des Sozialamtes Schauen dadurch, dass sie dem Sachbearbeiter eine biographische Frage stellt. Hinter die Kulissen zu schauen, bedeutet also für die Interviewerin, etwas über die Diskrepanz von Vorstellungen und Realität und das Scheitern der Vorstellungen an der Realität zu erfahren. Die Vorstellung kann zwar sehr realistisch sein, die Frage ist aber nur interessant, wenn das nicht der Fall ist. Genau genommen hat Herr Schneider ja heute auch noch Vorstellungen darüber, was die Tätigkeit in einem Sozialamt ausmacht. Indem die Interviewerin die Frage nach dem Unterschied zwischen Vorstellung und Realität als erste Frage formuliert, erhebt sie diese Unterscheidung zu einem wesentlichen Merkmal der Tätigkeit des Interviewees. So wird hier an zentraler Stelle der Praxisschock thematisiert.

Nimmt man das Kontextwissen hinzu, dass es sich bei der interviewenden Studentin um jemanden handelt, die noch nicht in einem Sozialamt gearbeitet hat, aber demnächst eventuell dort tätig wird, so haben

wir in den beiden ersten Äußerungen das Thema der Unsicherheit darüber vor Augen, was sie selbst in ihrer Berufstätigkeit erwartet. Das Handlungsproblem wird hier in einer bestimmten Weise virulent. Die Interviewerin unterstellt wie selbstverständlich, dass die Frage nach dem Praxisschock ein wichtiges Thema ist und bekundet damit, dass sie ihn für Normalität hält. Wir können also das implizite Modell der Interviewerin bezüglich des Handlungsproblems in folgende Formulierung fassen: ‚Will man hinter die Kulissen eines Sozialamtes schauen, muss man sich zunächst mit der spezifischen Problematik des Praxisschocks der Mitarbeiter vertraut machen.' Worin kann nun der Praxisschock bestehen? Nur darin, dass die Mitarbeiter am Handlungsproblem tendenziell zu scheitern drohen, d. h. sie bekommen in der Praxis die ganze Last der Vermittlung von bürokratischen Regeln und Fallspezifität zu spüren. Für diese Vermittlung lassen sich keine Routinen im Vorhinein einrichten, sondern es stellt sich mit jedem Fall neu das Problem ihres Vollzuges. Es ist weniger die Tatsache als solche, dass die Diskrepanz von Vorstellung und Realität thematisiert wird, da jede Berufspraxis ihre eigenen Schwierigkeiten mit sich bringt, sondern vielmehr die herausgehobene Stelle am Beginn des Interviews, die hier eine besondere Virulenz bezüglich dieser Diskrepanz unterstellt.

Schn. 2: (Lacht während der Fragestellung!)

Die Transkriptorin versieht das Lachen mit einem Ausrufungszeichen, so dass es sehr deutlich zu hören gewesen sein muss. Zusätzlich wurde berichtet, es sei ausgesprochen höhnisch gewesen. Das Lachen kann sich nur auf die erwähnte Diskrepanz der Vorstellungen vor Beginn der Tätigkeit und der Realität im Verlauf der Tätigkeit beziehen. Es birgt eine merkwürdige Ambivalenz: Einerseits kehrt Herr Schneider die Position des Erfahrenen heraus, der die Konfrontation seiner Vorstellungen mit der Realität bereits hinter sich gebracht hat. Dies bedeutet: das Lachen ist auch als ein Lachen über die Unerfahrenheit und Unsicherheit der Interviewerin zu interpretieren. Andererseits macht er sich aber auch zum Kumpanen der Interviewerin, in dem er ihr signalisiert, er habe das Ziel der Frage sofort verstanden und pflichte ihr bei, im Sinne von ‚Du hast recht, es gibt in der Tat eine deutliche Differenz, zwischen dem, was man für Vorstellungen darüber hat, was eine Sozialamt so macht und der Realität'. Damit ist die Diskrepanz zwischen Vorstellung über die Tätigkeit in einem Sozialamt und der Realität sowie diejenige zwischen Vorspiegelung der Tatsachen und den Tatsachen auch von Herrn Schneider ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt worden. Dem Lachen ist zu entnehmen, dass Herr Schneider seine Vorstellungen, die er von einer Tätigkeit im Sozialamt hatte, als gescheitert

ansieht. Hier ist ein deutlicher Unterschied zu der gelassenen Darstellung des gleichen Problems durch Herrn Anger festzustellen.

Habituell reproduziert sich bei Herrn Schneider in der Interviewsituation die Schroffheit und Deutlichkeit, die ein mögliches Beleidigtsein des Gegenübers in Kauf nimmt.

> I. 2a: War das ein Wunsch von Ihrer Seite oder wurden Sie auf die Stelle gesetzt?

Die Interviewerin stellt eine weitere Frage, deren Motiv darin zu sehen ist, dass es für sie ein Unterschied macht, ob jemand über die genannte Differenz von Vorstellung und Realität spricht, der sich selbst für die Tätigkeit entschieden hat oder jemand, der aufgrund einer Versetzung in das Sozialamt gelangt ist. Für beide kann die Differenz von Vorstellung und Realität eine unterschiedliche Rolle spielen: geht man von einem Scheitern der Vorstellung aus, so scheitert jener mit seinen Vorstellungen vor allem bezüglich einer positiven Utopie, die er mit der Tätigkeit verband, dieser scheitert bezüglich der negativen Erwartungen, die ihn davon abgehalten haben, sich von selbst um eine Stelle im Sozialamt zu bemühen. Damit kommt nun eine weitere Dimension des Handlungsproblems von Sozialverwaltern ins Spiel. Sie sind als Verwaltungsangestellte oder Beamte weisungsgebunden und können im wörtlichen Sinne von der oberen Hierarchieinstanz ‚versetzt' werden. Ist jemand gegen seinen Wunsch versetzt worden, wird er das Scheitern der Vorstellung eher nicht als Eröffnung einer Transformation hin zu einer neuen Positivität sehen, als wenn es der Wunsch des Betreffenden war.

> Schn. 2a: Ohja Nein! >>

Obwohl sich beide gestellte Fragen eigentlich weder mit Ja noch mit Nein beantworten lassen, antwortet Herr Schneider zunächst mit Ja und dann mit Nein. Möglicherweise war es der Wunsch von Herrn Schneider im Sozialamt zu arbeiten, er wurde aber gleichwohl dorthin versetzt.

> Schn. 2a: >> Also die Vorstellung die iicchhh ursprünglich mal hatte war die >>

Es folgt eine Explikation der erfragten Vorstellung. Die Kennzeichnung als ursprünglich verweist diese in das Gebiet des längst Vergangenen heute schon lange nicht mehr Aktuellen.

> Schn. 2a. >> , daß ich jemand .(1,2,) der (steht auf und läuft zum Radio, um es auszuschalten) der Hilfe braucht, (1,2,3,) auch helfen kann. >>

Jemandem Helfen, der Hilfe braucht, kann man geradezu als das Motto der Praxis der Sozialhilfe bezeichnen. Wenn Herr Schneider dies als eine ursprüngliche, der fernen Vergangenheit zugehörige Vorstellung cha-

rakterisiert, unterschreibt er damit seine Kapitulationsurkunde, seine Tätigkeit hat ihren Sinn eigentlich verloren. Geht man von dem Normalfall aus, dass sich jemand aus Geldnot an das Sozialamt wendet, kann man annehmen, dass auch Herr Schneider der Meinung ist, diese Notsituation würde durch eine Auszahlung behoben. Herr Schneider muss also noch etwas Anderes als die finanzielle Hilfe zum Lebensunterhalt meinen. Eine über die das Existenzminimum sichernde finanzielle Hilfe hinausreichende Hilfestellung wäre es, den Klienten bei der Bearbeitung des Autonomieproblems zu helfen, das ursprünglich dazu führte, dass sie ihren Lebensunterhalt nicht mehr selbst erwirtschaften können. Es wäre eine Bearbeitung der individuellen Ursachen des Sozialhilfebezugs. Eine solche Hilfe kann jedoch das Sozialamt als bürokratischer Apparat nicht leisten. Hierzu müsste ein Arbeitsbündnis eingegangen werden, das demjenigen im Rahmen einer Therapie entspricht. Insofern wird Herr Schneider das mit Hilfe verbinden, was wir bei der Explikation des Handlungsproblems als erzieherische Haltung gegenüber den Klienten bezeichnet haben. Dabei werden an die Auszahlung der Sozialhilfe Bedingungen geknüpft, die die Klienten zu einem selbstbestimmten Leben motivieren sollen. Hätte Herr Schneider diese Art der „Hilfe" ad acta gelegt, wäre dies nur angemessen, da die Hilfe gar nicht durch eine bürokratische Maßnahme vollzogen werden kann und im Sozialamt zum Scheitern verurteilt ist. So bleibt hier die Frage, warum Herr Schneider diese spezielle Vorstellung der Hilfe nicht auch als solche klar benennt, sondern generalisiert die von ihm geleistete Hilfe implizit als gescheitert anführt.

Er dramatisiert damit unnötig das Scheitern seiner Berufspraxis. Dies kann zweierlei Gründe haben: entweder ist er durch die rechtlichen Rahmenbedingungen so gebunden, dass er seiner Überzeugung nach keine ausreichende Hilfe leisten kann oder aber die Hilfebedürftigen erweisen sich als renitent. In beiden Fällen muss das Motiv der unangemessenen Dramatisierung in einer sich selbst bestätigenden Aufgeregtheit gesehen werden.

> Schn. 2a: >> und das natürlich im Rahmen des Bundessozialhilfegesetzes. Das war meine Vorstellung (kommt vom Radioausschalten zurück an seinen Schreibtisch und setzt sich wieder auf seinen Platz) und die versuche ich jetzt seit Jahren in die Tat eehhm umzusetzen >>

Herr Schneider hat sich von der genannten Vorstellung, obwohl er sie als eine vergangene charakterisiert, keineswegs verabschiedet, sondern bemüht sich nach wie vor, sie in die Tat umzusetzen. Dies bedeutet, dass die Gewährleistung von Hilfe, für Leute, die Hilfe brauchen, für ihn ein seit Jahren von Erfolglosigkeit überschattetes Unternehmen darstellt. Damit stilisiert sich Herr Schneider zu einer heroischen Figur,

die sich unablässig daran abarbeitet, etwas sehr Schwieriges in die Realität umzusetzen – im vollen Bewusstsein seiner Aussichtslosigkeit.

Noch immer ist offen, wen Herr Schneider für das Scheitern der Hilfe verantwortlich macht. Man kann an dieser Stelle sagen, dass die Rationalisierung in der Zuschreibung an die Klienten nahe liegt, weil sie für eine Reproduktion der immunisierenden Abwehr gegenüber dem eigentlichen Handlungsproblem geeignet ist. Würde er nämlich den Grund für das Scheitern seiner Hilfe in den Gesetzen oder verwaltungstechnischen Vorgaben suchen, müsste er seinen Beruf schon allein deshalb wechseln, weil der ihm aufgetragene Anspruch aufgrund der Bedingungen, die er selbst nicht verändern kann, nicht erfüllbar ist. Hier unterscheidet er sich deutlich von Herrn Jäger, der zwar bedauert, dass er nicht mehr als Sozialarbeiter eingesetzt wird, der aber die bürokratischen Vorgaben nicht kritisiert.

> Schn. 2a: >> anfangs mit mehr Engagement (seufzt) weil ich gedacht habe (1,2,3,) man könnte (1,2) den Leuten wirklich weil es heißt ja auch Hilfe zum Lebensunterhalt eheh oder auch ergänzende Hilfe zum Lebensunterhalt eheh man könnte den Leuten in Form eheh dieser Hilfe die wir hier leisten eheh oder die Leute wieder in die Lage versetzen auf eigenen Beinen zu stehen. (1,2) Aber in der Zwischenzeit habe ich halt doch auch lernen müssen, daß ein Großteil schon soweit in Anführungsstrichen abgesackt ist, daß er gar nicht mehr eheh fast gar nicht mehr in der Lage ist eehhm selbst dafür zu sorgen nochmal eehhm unabhängig von der Sozialhilfe leben zu können. >>

Herr Schneider macht die Klienten für das Scheitern seiner Vorstellung von Hilfe verantwortlich. Die Beschreibung der Tatsache, dass die Klienten nicht mehr in der Lage sind, sich ihren Lebensunterhalt selbst zu erwirtschaften, ist für ihn gleichbedeutend mit einem Scheitern der Vorstellung, man könne den Leuten helfen. Damit formuliert er ein Konzept, das den Empfang der Sozialhilfe an die Bedingung knüpft, dass die Menschen, die sie beanspruchen, unabhängig von ihr werden. Dieses Konzept ist offensichtlich zum Scheitern verurteilt, wenn es – wie bei Herrn Schneider – technisch reduziert wird auf die Auszahlung der Sozialhilfe. Indem er nun offensichtlich die Verantwortung für das Scheitern den Hilfeempfängern zuschiebt, verwandelt sich seine Einsicht in die Aussichtslosigkeit der Hilfe und die Naivität seiner ursprünglichen Vorstellung, in ein Ressentiment gegenüber den Klienten, so dass sich ein Immunisierungszirkel entwickelt: Weil die Leute hilfebedürftig sind, erhalten sie Sozialhilfe, und weil sie Sozialhilfe erhalten, werden sie immer hilfebedürftiger. Herr Schneider ruft durch seine Praxis, die Auszahlung von Sozialhilfe, genau diejenige Wirkung hervor, die für ihn das Scheitern seiner Vorstellung darstellt. Der Klient wird nicht als jemand gesehen, der ein Recht in Anspruch nimmt, das ihm

nach bestimmten gesetzlich festgelegten Kriterien zuerkannt wird, worüber Herr Schneider nach geltenden Gesetzen zu befinden hat, sondern als ein deautonomisiertes Subjekt, das „absackt", in dem es immer weiter die Hilfen in Anspruch nimmt. Er rückt die in seiner Praxis zweifellos bestehenden Problematik zur Stilisierung seiner eigenen Berufstätigkeit in den Vordergrund und macht die Klienten für die Aussichtslosigkeit seiner Tätigkeit verantwortlich.

Die Klienten, die Herrn Schneider gegenübertreten, werden in ihm nicht in erster Linie einen Sachbearbeiter finden, sondern jemanden, der ihnen aufgrund der Tatsache ihrer Hilfebedürftigkeit prinzipiell ablehnend gegenübersteht. Herr Schneider befindet sich mit seiner Vorstellung klar im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben, denn diese schreiben explizit als Ziel die Hilfe zur Selbsthilfe fest. Insofern hängt er hier nicht einfach irgendwelchen idealistischen Zielen nach, sondern es müssten dringend diese Vorgaben auf ihre Realisierungsfähigkeit überprüft werden.

Es ist an dieser Stelle hilfreich, sich kontrastiv die Logik des therapeutischen Arbeitsbündnisses vor Augen zu führen. Für ein solches ist das Ziel „Hilfe zur Selbsthilfe" die Grundlage. Wenn der Therapeut das Ziel, dass der Patient ohne die Hilfe auskommt, nicht mehr als Ziel seiner Behandlung festhält, verfehlt er seinen Beruf – wenn der Patient sich nicht darum bemüht, vom Therapeuten unabhängig zu werden, kann er nicht gesund werden. Somit hat das therapeutische Arbeitsbündnis eine paradoxale Struktur. Dass der Patient seine Hilfebedürftigkeit eingesteht, ist die Voraussetzung dafür, dass er bis zu einem gewissen Grad seine Autonomie im Arbeitsbündnis abgibt, mit dem Ziel, diese auf einer erweiterten Ebene wieder zu erlangen. Damit ist die Bedingung des Arbeitsbündnisses gleichzeitig ein Hindernis für seinen Erfolg. In diesem Sinne ist Hilfe zur Selbsthilfe ein paradoxales Gebilde.

Herr Schneider bringt zum Ausdruck, dass diese paradoxale Struktur, die letztlich für jede Hilfe gilt, im Sozialamt gescheitert ist, obwohl sich die Mitarbeiter redlich bemühen, sie zu realisieren. Die Sozialhilfe führt in vielen Fällen zu einer chronifizierten Abhängigkeit von der Hilfe und verhindert die selbstständige Erwirtschaftung des Lebensunterhaltes. Der hier von Herrn Schneider herausgekehrte Realismus ist jedoch ein Pseudorealismus, denn er verkennt, dass die Auszahlung von finanzieller Unterstützung missverstanden wird, wenn man sie als einen Beitrag zur Bewältigung des lebenspraktischen Problems versteht. Hierzu müsste eine beratende Tätigkeit hinzutreten.

Die rein finanzielle Hilfe, die das Sozialamt leisten kann, schafft allenfalls Rahmenbedingungen, unter denen die eventuelle Autonomieproblematik zu bewältigen ist. Herr Schneider wertet tendenziell seine eigene Tätigkeit, die im Auszahlen von finanzieller Hilfe besteht, zu

derjenigen eines therapeutischen Arbeitsbündnisses auf, was eine Bestätigung für die schon rekonstruierte Selbstheroisierungstendenz liefert. Er nimmt die Einsicht in die Nicht-Realisierbarkeit seiner Vorstellung nicht zum Anlass, sich nach anderen Tätigkeiten umzusehen, in denen die Hilfe zur Selbsthilfe besser realisiert werden könnte, sondern hält an der Vorstellung fest und kann sich so als zu einem aussichtslosen Kampf verdammten Helden sehen. Allerdings muss man ihm zugute halten, dass er mit seiner Ausbildung in anderen Bereichen auch wenig Aussichten auf Beschäftigung hätte. Diese Ausweglosigkeit scheint die Interviewerin zu spüren:

> I. 3: Haben Sie es je bereut?
>
> Schn. 3: Daß ich hier sitze eigentlich nicht eehhm (1,2,3,) ich habs mir nur anders vorgestellt. Bereut kann man nicht sagen, ich meine mir machts ja Spaß, wir haben ja oft mit Leuten zu tun die wirklich der Hilfe bedürfen, aber eehhm so im Laufe der Zeit merkt man doch daß ein ganz schön großer Prozentsatz eehhm sich quasi als eehhm von Beruf als Sozialhilfeempfänger sieht, ja und das auch

„Von Beruf Sozialhilfeempfänger" ist eine prägnante aber polemische Metapher für das Phänomen, dass sich Klienten nicht mehr, wie im Gesetz vorgesehen, um eine eigene Erwirtschaftung des Lebensunterhaltes bemühen, sondern ihre Einkommensquelle dauerhaft in der Sozialhilfe sehen. Herr Schneider setzt die Einkommensquelle mit dem Beruf gleich. Sozialhilfebezug erfolgt im Unterschied zu einem beruflichen Einkommen ohne die direkte Erwartung einer Gegenleistung. Daher handelt sich dabei nicht um eine Arbeit, die der Erwirtschaftung des Lebensunterhaltes dient. Es ist keine berufliche Tätigkeit, Sozialhilfe zu beziehen. Hier klingt die traditionelle Verknüpfung von Beruf und Einkommensquelle an, die ihre wesentliche Wurzel in der protestantischen Leistungsethik (Max Weber) hat. Der Beruf ist nicht nur eine Einkommensquelle, sondern auch das Feld der Bewährung, das einem die Anerkennung als jemanden sichert, der ein sinnvolles Leben führt. Man bewährt sich sozusagen über die Erwirtschaftung des Einkommens und erlangt so Anerkennung, im Unterschied etwa zu einem „Job", der dem reinen Gelderwerb dient. Sozialhilfeempfang kann zwar eine deskriptive Beschreibung der Einkommensgrundlage sein, aber nicht ein Bewährungsfeld abgeben. Ein Sozialhilfeempfänger, so könnte man es auch ausdrücken, hat sich bezüglich seines Einkommens immer schon bewährt, er bekommt das Geld bedingungslos ausgezahlt, sofern rechtlich seine Hilfebedürftigkeit festgestellt wurde. Es wäre nun eine Blasphemie, Rentnern oder dauerhaft körperlich arbeitsunfähigen Personen den Ausdruck „die sind von Beruf Sozialhilfeempfänger" zuzuschreiben. Für Herrn Schneider liegt der Skandal des dauerhaften Sozialhilfe-

bezuges gar nicht so sehr im Problem der unrechtmäßigen Bereicherung auf Kosten des Gemeinwohls, sondern eher darin, dass die Klienten sich nicht um eine angemessene Bewährung in einer Berufspraxis bemühen.

> Schn. 3: >> ehhmm in der Form verdeutlicht, daß sie sagen ich hätte gerne mal ne Verdienstbescheinigung, ja? (*ja*), weil se für irgendne ne eheh Institution ne Bestätigung benötigen ehhmm daß sie Sozialhilfe bekommen dann kommen sie zu mir und sagen ich hätte gerne ne Verdienstbescheinigung ja.

Dass Klienten bei der Frage nach einer Bescheinigung des Bezuges von Sozialhilfe diese als eine Verdienstbescheinigung bezeichnen, kann in der Tat als Beleg dafür gelten, dass die betreffenden Personen die Sozialhilfe als eine dem Verdienst des normalen Erwerbslebens gleichwertige Einkommensquelle ansehen. Allerdings kann hier eine ironische Rede nicht ausgeschlossen werden – so etwa, wie Arbeitslose sagen, sie seien beim größten Arbeitgeber Deutschlands: der Bundesanstalt für Arbeit in Nürnberg, beschäftigt. Die Behauptung, die Hilfeempfänger würden sich selbst als „von Beruf Sozialhilfeempfänger“ ansehen, kann dieser Hinweis jedoch nicht belegen. Die Unterstellung, die Klienten würden nicht selbst erkennen, dass der Sozialhilfebezug kein Berufsersatz sein kann, bleibt als reine Unterstellung bestehen.

Im Interview mit Herrn Schneider kommt ein sehr grundsätzliches Problem zum Ausdruck, das allen noch so gut gemeinten Hilfsaktionen innewohnt: Die Hilfe produziert entmündigte und unselbstständige Klienten und diese Unmündigkeit ist es, die er denselben Personen wiederum vorwirft. Nach seiner Wahrnehmung landen zu viele Klienten im Dauerbezug. Verschiedene Phasen der Beschneidung von Autonomie z. B. durch Kontrollen, durch den Zwang zur Begründung jeglicher Aktivitäten, zur Offenlegung intimer Details, führen einerseits zu einer Verschiebung der Schamgrenze gegenüber den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. Zum anderen führen entmündigende Übergriffe bei den Klienten zum „Mauern“, Abblocken, Verschweigen, Lügen, die an kindliche Trotzreaktionen erinnern. Dieses Verhalten wird jedoch von den Sachbearbeiterinnen und -bearbeitern, wie bereits z. B. bei Frau Schwertmann gezeigt (Schw. 10), in der Regel negativ beurteilt und mit entsprechenden Sanktionen belegt. Anscheinend neigen besonders Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter mit einer eher pädagogischen Grundeinstellung zu solchen Übergriffen. Somit schließt sich dann der Teufelskreis: Das Verhalten der Bediensteten ruft die Regression hervor, die dann wieder zum Vorwurf gemacht wird und Anlass zu weiteren demütigenden Kontrollen und Verhaltensmaßregeln werden kann.

Die Feinanalyse des Interviewbeginns hat hier zunächst zu einer Hypothese für den Habitus von Herrn Schneider geführt, der ein Miss-

lingen seiner Berufspraxis wahrscheinlich macht. Im Folgenden werden einige Stellen aus dem Interview angeführt, die entweder eine Falsifikation ermöglichen oder aber eine Bestätigung der Hypothese bedeuten. Diese Stellen werden nicht mehr so ausführlich interpretiert.

> I. 7: Können Sie mir denn einen solchen interessanten Fall schildern?
>
> Schn, 7: Mhmneinja! Sie müssen halt davon ausgehen wir haben viel mit psychisch Kranken zu tun, mit jaa mit Leuten die Verfolgungswahn haben (+mhm+) mmhhm (1,2,3) zum Beispiel von morgens bis abends vom israelischen Geheimdienst verfolgt werden (+I.: Ach ja wie interessant! Erzählen Sie doch mal genauer+) Der das dementsprechend dann auch ausdrückt und mich dann halt auch als einen Repräsentanten des Mossad bezeichnet und dann halt auch joo najo handgreiflich mjo versucht auch ab und zu körperlich zudringlich zu werden, einmal in verbaler Form halt mit den übelsten Beschimpfungen auch meinen Kolleginnen wenn se mal da sind eh wenn se mich vertreten oder so jo aber ganz ganz ganz bös ja aber kann man schon kaum wiedergeben, könnt schon hier in die pornographische Sparte hinein reichen und halt noch noch schlimmer. Eehhm wir sind halt quasi eehm der Amboss fürs Volk, ne? Ge? Kommt her mit em Hammer und irgendwo mußte ja Deine Wut auslassen und das is halt es Sozialamt jo und es Sozialamt is ja nur ne Institution is ja nur en Haus am liebsten würden se das ganze Haus besprayen oder anstecken allerdings auch nich soweit anstecken, daß es abbrennt sondern sie brauchen ja es Geld und uns halt eh ja wir sind halt nicht nur Ansprechpartner sondern halt auch phff (1,2) ja in Anführungsstrichen Anspuckpartner.

Die Metapher „Amboss fürs Volk" ist eine drastische Formulierung dafür, wie sich Herr Schneider im Rahmen seiner Institution empfindet. Ohne an dieser Stelle die Metapher eingehend zu interpretieren, soll nur darauf hingewiesen sein, dass ein Amboss als Grundlage für die schlagende Bearbeitung von heißem Metall durch seine Materialeigenschaften besonders unempfindlich ist für Folgen der Krafteinwirkung durch Schläge. Das Metall ist so gehärtet, dass kräftige Schläge, die immer wieder auf es niederfahren, ihm nichts anhaben können. Hier ist ein Analogon für eine verhärtete Unempfindlichkeit zu sehen, die Schneider selbst in seiner Immunisierung verkörpert. Gleichzeitig reproduziert sich die Heroisierung. Der Sozialamtsmitarbeiter ist eine durch die zahlreichen Angriffe der Klienten ‚gestählte' Figur.

Der Ausdruck „Anspuckpartner" birgt eine instruktive Ambivalenz. Jemanden anspucken realisiert das genaue Gegenteil der Reziprozität einer Partnerschaft. Insofern kann man als Anspuckpartner eigentlich nur jemanden haben, mit dem man zusammen etwas drittes anspuckt. Herr Schneider verwendet das Wort jedoch hier, um das Anspucken des Sozialamtes, dessen Vertreter er ist, d. h. das Anspucken auch seiner

Person zu bezeichnen. Die Klienten spucken ihn an, statt ihn einfach nur anzusprechen. Er bezeichnet sich also selbst als einen Anspuckpartner für die Klienten, er spuckt aber nicht mit ihnen zusammen etwas drittes an, sondern zurück. So geht er mit den Klienten darin eine Partnerschaft ein, dass er sich anspucken lässt und selbst auch mitspuckt, zurückspuckt, oder im Gegenteil das Anspucken aushalten muss. Damit ist der Immunisierungszirkel wiederum zum Ausdruck gebracht. Man spuckt sich gegenseitig an: die Klienten rationalisieren mit dem Anspukken des Sozialamtes ihr eigenes lebenspraktisches Scheitern, die Sozialamtsmitarbeiter rationalisieren mit dem Anspucken der Klienten, wie es Herr Schneider in seiner ablehnenden Haltung auch im Interview zum Ausdruck bringt, ihr Scheitern bezüglich der erzieherischen Ambitionen. Beide haben also von dem Anspucken des Gegenübers einen Pay Off für die Verleugnung ihres eigenen Problems, darin sind sie sozusagen partnerschaftlich vereint. Beide verweigern es dabei, die Konsequenzen aus der Einsicht in die Aussichtslosigkeit zu ziehen.

Herr Schneider ist der einzige Interviewee, der die politische Einbettung seines Handelns im Interview anspricht:

> Schn. 9: [...] Ich möcht auch nicht unbedingt alles in das Negative hineinziehen nur es is halt wirklich so au vielleicht auch aufgrund unser nicht nur vielleicht sondern überhaupt aufgrund unser Politik oder der Politik die (1,2,) tja die zur Zeit geleistet wird, gibts halt immer mehr Leute, die langsam eh aus oder oder auch schneller aus dem Arbeitsprozess ausscheiden eheh Arbeitslosengeld Arbeitslosenhilfe sind nicht mehr sind zwar da aber decken oft die hohen Mieten nicht ab. also es kommen ja Leute hierher die bekommen ja an Arbeitslosengeld kriegen die 800 Mark und ham ne Miete von 900 Mark! Ja? Was willst da machen? (*da bleibt nich mehr viel übrig*) Ja eehhm ja wir versuchen halt auch über dieses Sachgebiet Arbeitshilfe deen Meenschen oder den den den Antragsstellern eehhm (1,2,3,) ne Stufe wieder zu bieten wo se halt wieder aufsteigen können aber ein größer Teil der is ich möcht fast sagen so richtig (1,2,3,)LASCH! Hat gar keine Lust mehr >>

Die Konsequenz, dass die Leute am Ende doch selbst daran schuld sind, dass die Hilfe des Sozialamtes nicht greift, bleibt für ihn von dem politischen Argument her trotzdem bestehen. Diese Argumentation verhindert, dass er diese Tatsache als persönliches Versagen begreifen muss.[76]

[76] Auch die Einbettung in die amtsinternen Vorgaben thematisiert Herr Schneider sehr klar: Schn. 10: auf der andern Seite haben wir ja auch von unserm Arbeitgeber (1, 2,) eeehhhmmm jaa manchmal recht eehhmm (1, 2, 3,) pfsst (1, 2, 3,)mhmh fadenscheinig möcht ich nicht sagen (sehr leise) eehhmm unklare Richtlinien unklare eehhm Vorgaben (Telefon klingelt) eeheeh wie wir manche Dinge zu handhaben haben.

Herr Schneider formuliert das in dieser Studie thematische Handlungsproblem stellenweise sehr prägnant: Er sieht die Problematik, bei verschiedenen Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen gleichmäßig die Gesetze anzuwenden. Dieses Dilemma bringt er auf den Punkt, als es um die Frage der Leistungsfähigkeit von Computern im Arbeitsalltag geht:

> Schn. 16: [...] Ja man sprich jetzt davon und es wird auch in den nächsten Monaten erfolgen daß wir hier Computer haben (*Aha!*) Aber eehm auch en Computer eheh kann eehhm (1,2,) der kann zwar eheh Daten speichern aber so erfassen umsetzen eheh die Hilfe zuordnen das kann der nich das mußt du selbst machen und eheh und Comp eh wir wir arbeiten hier nich mit Autos die zusammengesetzt werden sondern wir arbeiten halt nu ma mit Menschen! Und jeder Mensch ist verschieden und jeder Mensch is anders (*mhm*) und hat auch andere hat Kinder oder Kindeskinder oder was auch immer und hat auch andere Vorstellungen und die dann aufs Gesetz übertragen und mit dem Gesetz dann in irgendner Weise zu nem zu nem Ergebnis zu führen, mit dem er einverstanden is und mit dem ich einverstanden bin und mit dem der Gesetzgeber einverstanden ist, das ist nicht sooo einfach >>

Klarer kann man das Handlungsproblem kaum fassen. Die Klarheit dieser Formulierung steht dem eingangs rekonstruierten Scheitern seiner Berufspraxis entgegen und könnte die Strukturhypothese falsifizieren. Die Sequenz liefert ein sicheres Indiz dafür, dass Herr Schneider ein Gespür für die Misslungenheit der bürokratischen Bewältigung des Handlungsproblems hat. Doch in dem „nu ma mit Menschen“ verschafft sich wieder die resignative Haltung eines Gescheiterten Ausdruck: ‚Der Computer ließe sich in einer Autowerkstatt einsetzen aber wir können es nicht ändern wir arbeiten ‚nu ma mit Menschen“ wobei der Kontrast zu Rodys „Arbeit am Menschen“ deutlich ist.

Herr Schneider sieht die Bedingungen seiner Arbeit und das Problemfeld der Tätigkeit eines Sozialamtes durchaus sehr deutlich, aber diese Einsicht bleibt folgenlos. Er scheitert an ihr und transformiert sie nicht in die Positivität einer die Lebendigkeit der Beziehung zu den Klienten in den Vordergrund rückenden Haltung. Stattdessen verbleibt er in der heroischen Stilisierung, die sich symptomatisch auch in folgender Formulierung zeigt:

> Schn. 17: >> [...] also du müßtest hier eigentlich ne abgeschlossene Banklehre haben, ne abgeschlossene Rechtsanwaltsgehilfenlehre vielleicht müßteste auch noch Rechtsanwalt sein hier unten in der Behindertenhilfe fragen mich manche Leute was machen ich en wenn ich dies un dieses Zipperlein hab also wenigstens Krankenhelfer wenn nicht sogar Arzt ja? >>

Wiederum benennt Herr Schneider etwas, was seine Berechtigung hat und für uns bei der Explikation des Handlungsproblems schon thematisch war, die Nähe zu sonstigen professionalisierten Berufen. Allerdings folgt die Rahmung in der Äußerung erneut der Heroisierung, denn in dem er sagt, man müsse alle diese Ausbildungen auch noch genossen haben, um in dem Amt arbeiten zu können, behauptet er implizit, dass er die entsprechenden Tätigkeiten mit abdeckt, ohne den entsprechenden Ausbildungshintergrund zu haben.[77]

Anmaßende Klienten

*Schn. 19: Ja aber eheh hier so zwanzig. oder oder fünfundzwanzig Jahre alt ne? Im Vollbesitz seiner Kräfte eehhm geistig durchaus in der Lage eh jeden Beruf anzunehmen der eigentlich vielleicht noch frei wäre jo der sacht warum soll ich eh eehhm Arbeitshilfen annehmen aufgrund meines Intellekts müßt ich wenigstens ja eehhm Professor sein (X klingt ironisch) Ja!Ja! un solche Dinge kommen dann so ne? Da platzts mir manchmal ehrlich dann da dann ham wir natürlich die Möglichkeit oder wir versuchens dann also ich nehm se dann wahr un sach Moment ma (atmet tief durch) gehn se ma bitte raus dann überleg ich kurz un dann sach ich kann ich das jetz noch weiter machen? oder ich gebs dann weiter gebs dann an meinen Gruppenleiter dann soll der das weiter machen sonst platz ich Ja? (*Verständlich*) Ja un das is dann (1,2,)das tut einem dann schon weh. und dann es gibt so Tage da haste zwei drei von den Leuten dann kommen die an so arme eh arme Kerlchen die die vielleicht nur irgendwie aufgrund ihrer psychischen Situation oder oder oder ja jetzt grad das net erfaßt haben die scheisst de dann zusammen un auf einmal denkste ach das arme Kerlchen tut dir so leid un dann ruf ich da an un sach ich habs net so gemeint. Ich war grad jetz so in nem Prass drin gewesen ne? Aber das sollste darfst dürfste ja net ne? Mußt ja die Leute du bist für die Leute da Ja? iss ja auch okay ja? Eh das deswegen hab ich ja mich unter anderem beworben um beim Sozialamt tätig zu sein. ich war ja vorher in ner andern Sparte eh eas andere Sparte ich war halt im XXX iss ja auch ne Art von Sozialamt wir ham uns da halt viel mit der Integration von Leuten aus em Osten so beschäftigt aus Russland un da dacht ich mir das könnte vielleich so ineinander übergehen un jetz nich nur mit eh mit den Sprachschwierigkeiten sondern halt auch me jetz so in dieses soziale Netz hier so mit mit reinnfühlen ja un vielleicht auch da etwas ändern oder was, bewirken das halt es gibt Leute den kannste wirklich helfen die wern auch wieder unabhängig aber das iss so ein geringe verschwindender Prozentsatz (atmet schwer) also ich glaub noch nich ma das es fünf Prozent sin. also in unserm Fall hier (*wirklich so erschreckend gering?*) Ja ja! Ich weiß nich wies in in andern Sparten so is eh pffh ja es iss es is manchma deprimierend das stimmt schon.*

[77] Die Heroisierung reproduziert sich sehr häufig bis zur Benennung körperlicher Folgeschäden: Schn. 17: [...] ja die Masse die Masse die Masse die kannst du nich mehr bewältigen! und eh ich merks auch manchmal (1) mir sticht manchmal das Herz ja... [...] du kriegst oft Magenstiche, ja nicht nur Stiche, sondern ganz schöne Schläge...

In der folgenden Äußerungen kommt Herrn Schneiders erzieherische Haltung den Klienten gegenüber noch einmal deutlich zum Ausdruck:

> Schn. 42: (... wenn) du nur noch akribisch eh dich nur noch mit deiner Arbeit beschäftigst und mit nix mehr sonst dann kannste auch en Roboter einstellen (*mhmh stimmt ja*) dann wird aber auch alles pi mal Schnauze gemacht steckste oben die Daten rein und unten kommen dann die Pfennige raus oder oder die die Markstücke oder die die Scheine ja? un das is ja nich gewollt! Sondern es soll jeder nach seinem nach seiner Fasson und helfen da wos angebracht is un da weniger und da mehr also abwägen versuchen jemanden noch ja eehhm noch ja auf einen guten Weg zu lenken ja? (Schn. lacht) Ja jetzt wird's bissi (1,2,3,) Zeit zum aufhören! Sie wissen was ich meine!

Er sieht seine Aufgabe darin, abzuwägen und darüber zu entscheiden, wen man noch auf einen guten Weg lenken kann.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass er seine „ursprüngliche Vorstellung" vom Sinn seiner Tätigkeit „Hilfebedürftigen helfen zu können" einerseits als gescheitert angibt, andererseits an ihr festhält, weil die Hilfe Kern seiner Tätigkeit bleibt. Es ist also nicht die Hilfe als solche, die ihm inzwischen unmöglich erscheint, obwohl Herr Schneider diese Differenz nicht markiert, sondern eine bestimmte Form der Hilfe. Diese ist dadurch charakterisiert, dass die Hilfeempfänger durch die Hilfe dazu ermuntert werden, sich wieder selbst zu helfen. Da dies aber ein Problem ist, welches sich durch die reine Auszahlung einer Unterstützung gar nicht lösen lässt und nur im Rahmen eines Arbeitsbündnisses angegangen werden könnte, fallspezifische Beratung ja Therapie impliziert, erwartet er von seiner Tätigkeit etwas, bei dem er von vornherein zum Scheitern verurteilt ist. Das Scheitern ist für ihn eine unablässige Erfahrung. Indem er es den Klienten zuschreibt, immunisiert er sich gegen die Einsicht in den strukturellen Zusammenhang seines Scheiterns, transformiert es in ein Ressentiment gegenüber den Hilfeempfängern und kann sich gleichzeitig als heroischen Kämpfer stilisieren. Herr Schneider war überzeugt, ein gutes Gesetz für eine gute Sache (gerechte Sache) anwenden zu können. Enttäuscht stellte er jedoch im Verlauf seines Berufslebens fest, dass ein Großteil seiner Klienten seinen ursprünglichen Vorstellungen nicht entspricht. Er hängt dem alten Erziehungsgedanken an. Da er nicht deutlich machen kann, wie er sich bessere Hilfen vorstellt, bleibt seine Vorstellung unklar. Dies ist nicht nur sein persönliches Problem, sondern liegt an fehlenden Zielvorstellungen der Sozialpolitik sowie höchstwahrscheinlich der hierzu widersprüchlichen Zielen einzelner Behördenorganisationen.

Obwohl er die strukturellen Schwierigkeiten erkennt und benennt, weist Herr Schneider, analog zur öffentlichen Debatte, die Schuld den Hilfesuchenden zu. Sein eigenes Handeln stellt allerdings an dieser Stelle

nicht infrage. Er sieht auch nicht die Zielkonflikte, die sich innerhalb seiner Vorgaben befinden. Er sieht zwar *für sich* ein Problem in der Fülle von Gesetzen und Verordnungen, weil es ihm die Arbeit erschwert, aber er sieht zum Beispiel nicht, dass es solche und größere Probleme auch für die Klienten geben könnte. Anscheinend ist er überzeugt, dass die Hilfe, die, wie wir oben ausführten, das absolute Existenzminimum abdeckt, durchaus reicht, um Menschen wieder auf den „rechten Weg" zu bringen. Er stellt an keiner Stelle den Umfang der Sozialhilfe oder die Sinnhaftigkeit der Hilfen infrage. Die Frage nach den „wirklich Hilfebedürftigen" bleibt unklar, die Kriterien, die Herr Schneider anlegen würde, bleiben offen, eventuell beliebig durch ihn festzulegen, je nach Verhalten der Klienten. Der Begriff des Helfens scheint in irgendeiner Weise abhängig von den Klienten zu sein: wem kann ich ‚wirklich helfen, wer verdient es durch individuelles Wohlverhalten'? Herr Schneider äußert sich allerdings während des gesamten Interviews nicht näher über die Art von Hilfen, die er eigentlich für sinnvoll halten würde. Seine Unterscheidung erinnert an die alte Diskussion um ‚würdige' und ‚unwürdige' Arme.

Herr Krekow: „Ja also das Sozialhilfegesetz sagt des ja nur wischiewaschie, des heißt Ermessensspielraum ist gegeben..."

Herr Krekow ist 28 Jahre alt. Er ist Sachbearbeiter in einem Sozialamt. Er ist seit sechs Jahren in diesem Bereich tätig, wo jeder Sachbearbeiter circa 140 Fälle bearbeitet.

Herr Krekow hat eine Lehre als Verwaltungsfachangestellter und dann Verwaltungsprüfung II als Verwaltungsfachwirt gemacht. Er ist Angestellter. Er ist ebenso alt wie Frau Baum und Frau Heuer, hat aber nicht die Verwaltungsfachhochschule besucht, sondern eine berufsbegleitende Zusatzausbildung für Verwaltungsangestellte absolviert. Im Gegensatz zu Herrn Schneider und Herrn Jäger hat er somit eine gründliche Verwaltungsausbildung erworben. Es dürfte zu vermuten sein, dass aufgrund dieser Sozialisation bei ihm im Gegensatz zu letzteren eher die rechtlichen und verwaltungsmäßigen Vorgaben im Vordergrund stehen und problemloser durchgeführt werden.

> I. 1: Tja also ich bin ja demnächst auch äh irgendwo in der Situation, des ich vielleicht auf einem Amt sitze, wo sehr äh publikumsintensiver Verkehr herrscht, und da interessiert mich doch einfach mal die guten und die schlechten Seiten von so Publikumsverkehr. Vielleicht hast du da irgendwie en Beispiel, was man mal schildern könnte vom Extremfall der dir grad so einfällt.

Im Gegensatz zu anderen interviewenden Studenten steuert der Fragesteller direkt auf außergewöhnliche Ereignisse zu. Diese Ausnahmefälle

weisen über die alltägliche bürokratische Routine hinaus und erfordern eigenständige Entscheidungen, die Intervention in Krisensituationen, in denen die Routinen nicht mehr greifen. Diese Situationen können sowohl besonders gute als auch besonders schwierige sein. Die Formulierung „auf einem Amt sitzen, wo sehr äh publikumsintensiver Verkehr herrscht" ist eher negativ konnotiert. Der Interviewer scheint eine Schilderung negativer Erlebnisse zu erwarten. Die Befragungssituation wird von ihm eher als Einweisung eines Fachkollegen gerahmt, das Duzen ist unter Altersgenossen in den Ämtern üblich.

> K. 1: Extremfälle beim Sozialamt, naja gibt's jede Menge. Äh fangen wird mit em positiven mal an. >>

Herr Krekow antwortet zunächst mit einer Generalisierung: Der Ausnahme – oder Extremfall wird hier zum statistischen Normalfall. Er legt offensichtlich einen anderen Maßstab an die Beurteilung an, als der Interviewer. Überraschend und im Gegensatz zu anderen Befragten, wie z. B. Frau Schwertmann oder Herrn Florian, fängt der Interviewee mit einem Positivbeispiel an, wobei der Zusammenhang „Extremfall" und „positiv" merkwürdig anmutet, da „Extremfall" eher dramatische Krisensituationen bezeichnet. Es wird dennoch ein Eingehen auf die Frage deutlich, da er die Formulierung des Interviewers aufgreift.

> K. 1: >> Es ist so, daß (K. macht kurz Pause) unser Klientel ja meistens etwas unbeholfen ist, kann man sagen. (I.: mhm) In dem Sinne daß die Mehrzahl ja erstmal vom Gesetz her keine Ahnung hat, darum kommen se ja hier her letztendlich.' (I.: Ja) >>

Das Wort „Klientel" bezeichnet, wie bereits ausgeführt (vgl. Kap. V.1), eine Menge gleichartiger Fälle oder Personen, der Begriff hat im behördlichen Sprachgebrauch eine leicht negative Konnotation. Diese Formulierung suggeriert, dass die Leute ähnlich sind und Herr Krekow sie alle kennt. Auch hat „die Mehrzahl ja erstmal vom Gesetz her keine Ahnung". Das heißt, sie sind, vor allem wenn sie zum ersten Mal kommen, oft unwissend bezüglich ihrer Ansprüche und Rechte.

Falsch ist die Behauptung, dass gerade diese Unwissenheit den Besuch im Amt verursacht. Die Klienten kommen ja auf das Amt, um Sozialhilfe zu beantragen und es wird viele geben, die sich bereits mit dem, was ihnen zusteht, gut auskennen. Dies wird ihnen ja gerade oft zum Vorwurf gemacht. Man wird die Bemerkung also nicht so verstehen können, dass nur diejenigen zum Amt kommen, die vom Gesetz keine Ahnung haben.

Vom Gesetz keine Ahnung zu haben ist sicherlich für viele Bürger normal. Die Formulierung „vom Gesetz *her*" keine Ahnung zu haben, erweist sich als aufschlussreiche Fehlleistung, die darin besteht, dass sie wörtlich bedeutet, es sei vom Gesetz her so vorgesehen, dass die Bürger

keine Ahnung hätten. Allenfalls ist die Bemerkung unter dem Aspekt angemessen, dass von der Komplexität des Gesetz her tatsächlich der normale Bürger keinen Einblick mehr in dessen Ausführung und Anwendung haben kann. Diese Tatsache konstituiert die Asymmetrie der Begegnungssituation, die er an dieser Stelle thematisiert. Da er diese Bemerkung direkt an den Anfang des Gesprächs setzt, vermuten wir, dass er dieser Asymmetrie große Bedeutung zumisst.

> K. 1: >> Und mer ham dann halt auch Leute die also auch echt dankbar sind, wenn man ihnen hilft, wenn man die Beratung macht, wenn se auch was bewilligt bekommen, was se vielleicht erstmal schüchtern angefragt ham und (K. atmet laut ein) da gibt's sehr viele Leut, die sich auch wirklich bedanken dadefür. >>

Herr Krekow betont seine „Beratungs"-aufgabe, die sich aus der Unwissenheit der Klienten ergibt. Mit „Beratung" bezeichnet er die Weitergabe von relevanten Informationen, die dann zu bestimmten Hilfen verhilft, die eher „schüchtern angefragt" wurden.[78] Für ihn sind die Klienten nicht per se unverschämt, wenn sie etwas nachfragen, es ist ihr selbstverständliches Recht. Allerdings schildert er es als positiv, wenn sie sich bedanken. Dies bestärkt die Vorstellung von der Asymmetrie der konkreten Handlungssituation. Bedanken wird man sich in einer diffusen Sozialbeziehung für ein Geschenk, in einer rollenförmigen Beziehung eventuell für eine besondere, unerwartete Leistung. Die Tatsache, dass er auf das Bedanken besonders abhebt, bezeichnet, dass er das Beraten als eine besondere Leistung empfindet oder auch der Schüchternheit und der Unterlegenheit der Klienten besondere Bedeutung beimisst. Diese Bedeutung kann für ihn sein, dass für ihn aus der Asymmetrie der Begegnung eine besondere Stellung erwächst.

[78] Die Bezeichnung „Beratung" für die Tätigkeit des Sachbearbeiters im Sozialamt – die Herr Krekow hier übernimmt – bringt etwas zum Ausdruck, was wir oben in der Rekonstruktion des Strukturkonflikts auch darzustellen versucht haben. Die umfangreichen Eintragungen im Grimmschen Wörterbuch zu den Stichworten „beraten", „raten" und „Rat" geben erschöpfend über die interessante Wortgeschichte Auskunft. Am Ursprung des Ratens stand die materielle Versorgung (heute noch in ‚Hausrat', ‚Vorrat') eines Abhängigen durch einen zur Fürsorge Verpflichteten, mit dem Tenor, dass diese Versorgung einem Übel Abhilfe schaffen oder einem bestimmten Unternehmen zum Erfolg verhelfen sollte. Die Abstraktion der Wortbedeutung von diesem materiellen Ausgangspunkt zum Rat Finden durch überlegen (dô rieten die alten, und tâten die jungen) ging einher mit einer Entfaltung des enthaltenen existenziell-umfassenden Moments des Ausweg findens (kein rat, wir müssen sterben). In diesem umfassenden Verständnis von Beratung ist das Erteilen einer Auskunft, was bei Herrn Krekow schon „Beratung" heißt, allenfalls ein Aspekt. Beratung nimmt ihren Ausgang von der je konkreten Situation des zu Beratenden, die stets als lebensgeschichtlich gewordene zu begreifen ist. Auskunft wird gemäß standardisierter Vorgaben erteilt (im Falle X ist Y zu tun).

K. 1: >> Jetzt e mal en Extrembeispiel, mir ham also hier auch die Hilfe zur Pflege also Pflegegeld, bis zu einem fünftel der Pflegeversicherung ab ersten vierten wurd die Pflegeversicherung eingeführt, gabs natürlich erhebliche Probleme ist ja bekannt aus allen Zeitungen und im Fernsehn, Radio ham se davon gesproche. Ich hatte in XXX[79] eine schwerpflegebedürftige Person', ne Frau, mittleren Alters, die hat also bei uns immer das höchste Pflegegeld bekommen, (I.: mhm) des warn äh über tausend Mark. Fast zwölfhundert Mark und kriegt noch von der Pflegegeldversicherung jetzt nur noch Sachleistungen die wird von der Krankenkasse abgerechnet' und da ham mer also dann das gesamte Gesetz durchgestöbert und ham entdeckt, daß se halt noch Anspruch auf Taschengeld hat nicht auf Bestandsschutz, sondern nur noch auf Taschengeld, weil se schon in der Pflegestufe drei ist. (I.: mhm) des is ne Besonderheit des Gesetzes, ham mer vorher auch net gewußt. Und dann kam se sogar hier her, hat sich mit zwei Zivis, 'her transportieren lassen (I.: lachend ja) des war son größere Akt und an dem Tach hat's auch noch geschneit' war Glatteis (I.: mhm) gewesen, nur um sich also hier persönlich e mal zu bedanken, das/ß das halt so mal geklappt hat daß se also wenigstens noch e paar Mark kriegt.

Herr Krekow schildert, entsprechend seiner Einleitung und zurückkommend auf die Eingangsfrage des Interviewers, ein besonders positives Beispiel, das er bereits erlebte. Dass er mit einem positiven Beispiel beginnt, ist im Verhältnis zu anderen Befragten auffällig. In diesem Fall hat er sich sehr stark eingesetzt, hat eine neue Vorschrift im Gesetz entdeckt und im Interesse seiner Klientin ausgelegt. Herr Krekow ist unter bestimmten Bedingungen in bestimmten Fällen durchaus bereit, alle Hebel in Bewegung zu setzen, um das herauszuholen, was den Klienten zusteht. Allerdings ist das für ihn der „Extremfall", der über die bürokratische Routine herausragende Einzelfall.

Vergleichen wir diese Auffassung vom Helfen mit der Auffassung, die z. B. von Herrn Schneider vertreten wird, so kann man hier einen großen Unterschied feststellen: Während letzterer „Helfen" als Überwinden der Sozialhilfebedürftigkeit versteht, und für Frau Schwertmann die Hilfe in scharfer Überwachung besteht, sieht Herr Krekow im „Helfen" vor allem das „Ver-helfen" zu dem, was den Klienten von Gesetz her zusteht. Eine „gute Auskunft" versteht er durchaus bereits als eigenständige Leistung. Eine gute Auskunft wird in der Regel dazu führen, dass die Klienten diejenigen Hilfen bekommen, die ihnen von Gesetz her zustehen. Insofern wird er auch mehr Erfolgserlebnisse haben, denn sein Ziel ist die adäquate Auskunft für die Bürger oder die Aufklärung der Bürger, weder ein Abweisen oder Abfertigen, noch ein erzieherischer Anspruch auf Wiedereingliederung in das normale Berufsleben. Wie er seinen Beruf auffasst, scheint einer modernen Dienstleistung näher als die bisher behandelten Einstellungen zum Beruf. Das gute

[79] Ort genannt.

Erfüllen der Informationsaufgabe ist ein recht konkretes Ziel, das weitergehende Sinnfragen außer Acht lässt, weitergehende Eingriffe und Einwirkungen ausklammert. Insofern ist eine „gute Auskunft" ein wichtiges Ziel und nicht so schwer zu erreichen wie andere Ziele, eine gute Auskunft verhilft den Klienten zu allen ihnen vom Gesetz her zustehenden materiellen Hilfen. In diesen Fällen, die aber bereits als besonderes Engagement interpretiert werden, scheint die von Herrn Krekow erwartete Gegenleistung zumindest in persönlich gezeigter Dankbarkeit zu bestehen, einem traditionell-paternalistischen Element diffuser Sozialbeziehungen in Form einer Dankbarkeitsverpflichtung, das für andere Dienstleistungen so nicht infrage steht. Es handelt sich um eine Sonderleistung, die der Interviewee vermutlich vor allem für diejenigen erbringt, die „schüchtern anfragen" oder eine besondere Dankbarkeit erwarten lassen. Dies allerdings kann er beim Erstgespräch sicher oft nicht einschätzen. Es steht zu erwarten, dass er trotz seiner pragmatischen Einstellung zum Beruf und der relativ professionellen Selbsteinschätzung als Dienstleister dazu neigt, Elemente diffuser Sozialbeziehungen in die Erwartungshaltung den Klienten gegenüber einzubeziehen.

> I. 2: Also des macht ihr schon sag ich mal, daß ihr dann noch weiter irgendwo zu den Leuten wenn denen noch was zusteht also nicht nur, des des ja gut, des wird über äh den Antrag geschaut oder so (K.: mhm) ja gut des war's aber da schaut ihr auch schon noch, wo könnte man vielleicht für den Hilfeempfänger noch was rausholen?

Der Interviewer bemerkt sehr deutlich, dass diese Auffassung („für die Klienten was rausholen") ungewöhnlich ist und fragt daher noch einmal nach. Üblicherweise ist es eher eine Strategie, die vor allem der Arbeitsersparnis dient, nur das Gefragte oder das Beantragte von sich aus anzusprechen. Eine vorausschauende Auskunft über alle relevanten Aspekte, wie sie hier von Herrn Krekow geschildert wird, ist aus den verschiedensten Gründen unüblich und fällt aus dem Rahmen. Vor allem, dass er diese Aktivitäten auch noch positiv bewertet und nicht als zusätzliche Last schildert, hebt ihn im Vergleich mit den anderen Befragten hervor.

> K. 2: Unter Umständen ja (I.: hmh) was heißt unter Umständen, normalerweise sollte man es ja machen daß die Leute dahingehend beraten werden, daß se auch wirklich alle Ansprüche die se ham realisieren können.(I.: Ah ja)

Der Interviewer spricht vorher das Problem an, dass der Informationspflicht nicht immer selbstverständlich so genügt wird, wie Herr Krekow es hier schildert. Dieser scheint hier zunächst auf die näheren Umstände eingehen zu wollen, die eine besonders intensive zusätzliche Befassung mit den Ansprüchen der Klienten begründen, korrigiert sich dann aber

und verweist auf den Grundsatz, nach dem alle Klienten normalerweise so behandelt werden müssten. Dieser Grundsatz wird theoretisch immer vertreten und durch höchstrichterliche Rechtsprechung immer wieder bestärkt, wird aber von vielen Sozialverwaltern als vollkommen realitätsfremd abgelehnt. Insbesondere der technokratisch-bürokratische Habitus würde immer darauf verweisen, dass man nur da antwortet, wo Fragen gestellt worden seien (vgl. Frau Müller).

Bezeichnend für die Selbstdarstellungstendenz von Herr Krekow ist, dass er ausgerechnet diesen, in der Praxis sehr umstrittenen Grundsatz als Richtschnur seines Handelns anführt. Möglicherweise ist dies ein Versuch, sich im Interview gegenüber dem jüngeren Kollegen, der, wie er weiß, studiert, in ein positives Licht zu rücken und eine kleine Lehrstunde abzuhalten. Die Konversation gewinnt dadurch den Charakter einer Novizeneinweisung.

> I. 3: Und gibt's da auch son krasses Gegenbeispiel, des die Leute mal undankbar sind oder hier unfreundlich hast du mal son krassen Fall den man vielleicht mal schildern könnte, so quasi dieses Gegenteil von dem was jetzt hatten, des war ja ne positive Sache.

Der Interviewer geht auf diese positive Darstellung in seiner Frage überhaupt nicht ein, sondern fragt nach negativen Fällen. Erklärbar wäre dieses Verhalten durch die von Anfang an negative Erwartung des interviewenden Studenten. Durch die Unterbrechung bleibt zunächst unklar, ob die von Krekow geschilderte Auffassung von „Beratung" immer handlungsrelevant wird oder nur in bestimmten Fällen.

> K. 3: Könne mer mache ja' >>

Herr Krekow lässt sich sofort von seiner bisherigen Argumentation abbringen und beantwortet die neue Frage: „könne mer mache...". Er ist also der freundliche kooperative Typ, der auf die Wünsche des Gesprächspartners sofort eingeht.

> K. 3: >> und zwar mer ham im gleichen Ort en Typ alleinstehenden Mann (K. atmet tief ein) und der war am Anfang war er noch relativ nett, >>

Hier bestätigt sich die Vermutung, dass Krekow doch bereits von Anfang an „nette" und weniger „nette" Klienten unterscheidet. Fraglich sind seine Kriterien. Es steht zu vermuten, dass die neuen Klienten, die „vom Gesetz her keine Ahnung" haben und diejenigen, die sich eingeschüchtert verhalten, ihm die liebsten sind. Dass der Klient am Anfang „noch relativ nett" war, kann nur heißen, dass dieser sich nach seiner Beurteilung ihm gegenüber zunächst angemessen verhalten haben wird und danach sein Verhalten änderte. Das „nette" Wesen des Klienten

mag Krekow dazu veranlasst haben, wie oben geschildert, viele Hebel in Bewegung zu setzen.

> K. 3: >> da hat er wahrscheinlich versucht sich hier auf gut deutsch etwas einschu einzuschleimmen >>

Im Nachhinein hat sich das „nette“ Verhalten des Klienten als Täuschung erwiesen, Krekow muss es nun anders bezeichnen.

> K. 3: >> ja (I.: hmh) und dann hat er auf einmal irgendwie so abgedreht oder was weiß ich was es auch war >>

Die Verhaltensänderung des Klienten sieht er nicht in einem möglichen Zusammenhang mit seinem eigenen Verhalten. Dies kann für ihn nur aus Gründen, die in dem Klienten liegen, erfolgt sein. Bei allem Engagement lässt sich Herr Krekow nicht näher auf den Klienten ein, obwohl dieser ihm zunächst „nett“ erschien. Die nicht gelingende Klientenbeziehung wird dann einer unvorhersehbaren Veränderung des Klienten zugerechnet. Falls dies nicht so wäre, müsste er außerdem zugeben, dass er sich vom Klienten hat täuschen lassen. Damit wäre womöglich die positive Selbstdarstellung im Interview in Gefahr.

> K. 3: >> Er ist dann äh regelrecht ausgeflippt, hat immer mehr Forderungen gestellt (I.: ja) auf unverschämte Art und Weise >>

Unsere Vermutung, dass Krekow „unverschämtes“ Verhalten, das er mit „ausgeflippt“ bezeichnet, nicht toleriert, bestätigt sich hier. Unklar bleibt weiterhin, welches Verhalten er genau meint. „Ausgeflipptes“ Verhalten ist unberechenbares, unübliches, tendenziell psychopathologisches Verhalten. Er spezifiziert jedoch, dass der Klient immer mehr gefordert habe. Insofern ist mit „Ausflippen“ das zunehmend fordernde Verhalten des Klienten gemeint. Über die Angemessenheit der Forderungen sagt er nichts, sondern er scheint mehr das Verhalten zu meinen, das er als unverschämt empfand. Dieser Klient hält sich nicht mehr an die von Herrn Krekow geforderten Verhaltensregeln und hat sich sicher auch nicht als dankbar erwiesen, sondern trat anscheinend zunehmend selbstbewusst und fordernd auf. Insofern interpretiert er das ursprüngliche Verhalten des Klienten rückblickend als „Einschleimen“, das einen bestimmten Zweck gehabt habe und daher im Nachhinein negativ bewertet werden muss. Über weitere Ursachen der Verhaltensänderung des Klienten macht er sich keine Gedanken.

> K. 3: >> es ist mittlerweile so ne dicke Akte kann man jetzt auf Tonband natürlich nicht sehen (I.: und K. lachen) (I.: ja (lachen) das ist klar) sagen wir em ja so Oberschenkel dick etwa (I. ja (lachen)) zwei Bände >>

Es wird deutlich, dass Herr Krekow über die Rahmung als Novizeneinweihung hinaus nach wie vor an der mitlaufenden Tonbandaufnahme orientiert ist, so dass er versucht, die Dicke der Akte dem imaginären Zuhörer noch zu beschreiben, die gleichzeitig signalisiert, wie kompliziert dieser Klient ist. Gleichzeitig zeigt die Verschriftung, dass Herr Krekow in recht selbstbewusster Art bei seinem Dialekt bleibt und sich nicht um eine hochdeutsche Aussprache bemüht. Hier und in seiner gelassenen Art den Klienten gegenüber erinnert er durchaus an Herrn Anger.

> K. 3: >> und äh dezwischendurch hat er dann noch gesagt, also ich als Sachbearbeiter würde mit seinem Vermieter unter einer Decke stecken. Der Vermieter wäre ein Betrüger' ich hätte mit dem Vermieter zusammengearbeitet, er hätte die Miete bezahlt, dabei hat er se nie nachweislich nie bezahlt. (I.: mhm) Dann hat er halt mit Staatsanwaltschaft gedroht und hat dann auch behauptet ich wär, gegen mich wern als Sachbearbeiter staatsanwaltliche Ermittlungen äh anhänglich, des hat er de Amtsleitung mitgeteilt, weder die Amtsleitung noch ich oder de Dezernent weiß dadevon was. (I.: Is ja unglaublich) ja und ach des ist also wirklich en extrem, ne. >>

Krekow erläutert nun den konkreten Fall, den er im Auge hatte. Nun erscheint das „Ausflippen" des Klienten in einem anderen Licht. Er hatte anscheinend angefangen, falsche Behauptungen gegen den Sachbearbeiter vorzubringen und ihn bei der Amtsleitung anzuschwärzen. Angedeutet wird, dass der Klient in irgendeiner Weise psychisch krank gewesen sein muss, wodurch sich auch die „unangemessenen" Forderungen erklären lassen würden. Es handelt sich um einen Fall, den er aufgrund der Dicke der Akte und aufgrund der Absurdität der Vorwürfe als extrem einstuft. Es wird aber in keiner Weise erkennbar, dass er davon persönlich sich hat berühren lassen. Man kann annehmen, dass Herr Krekow mit diesem Fall trotz der persönlichen Anschuldigungen relativ gelassen umgegangen sein wird. Es gibt hier keine Hinweise auf Ressentiments gegenüber diesem Klienten, auch verallgemeinert er diese Erlebnisse nicht.

> K. 3: >> Also des kommt normaler Weise net so oft vor. Die Mehrzahl, jetzt letzten Freitag war einer bei meiner Kollegin der hat hat darum gekrischen', das kommt natürlich häufiger vor. (I.: hmh, hmh) daß die Leut also fast unverschämte Art versuchen halt durch irgend en Druck den sie hier gegenüber em Sachbearbeiter ausüben, halt irgendwelche Leistungen zu erschleichen die se ansich net haben.

Hier wird nun doch ein Ressentiment deutlich. Herumschreien oder Unverschämtheit wird als Versuch, der Erpressung interpretiert. Erstaunlicherweise sieht Herr Krekow das zugleich als Versuch an, sich Leistungen zu „erschleichen". Nun ist gerade „unverschämtes" Auftre-

ten oder Herumschreien nichts, was im Verborgenen vor sich geht, dieses aber suggeriert der Ausdruck „erschleichen", der zugleich noch den Aspekt des Betruges beinhaltet. Dies geht normalerweise sehr unauffällig vor sich. Herr Krekow meint, wie er am Schluss der Sequenz ausführt, den Versuch der Klienten, Leistungen zu erhalten, die ihnen eigentlich nicht zustehen. Dies versuchen sie durch Druck zu erreichen, was er für unangemessenes Verhalten hält.

Für Herrn Krekow teilen sich die Klienten in Extremfälle der positiven und der negativen Art. Zusätzlich gibt es die häufigen Fälle derer, die unangemessen auftreten und zusätzliche Leistungen auf irgendeine Art erhalten möchten. Dass diese ihnen nicht zustehen, vermögen sie (mangels Gesetzeskenntnis?) nicht einzusehen und fangen an, Schwierigkeiten zu machen. Das kommt relativ häufig vor. Aus den dankbaren, schüchternen werden unangenehme Klienten, die Arbeit machen. Diese Art von Lernen der Klientenrolle, die Verselbstständigung als selbstbewusster Klient, diese Sozialisation, die sich sicher sehr häufig gerade bei Langzeitbezug vollzieht, scheint die genannten Probleme hervorzurufen. Daher ist die klare Unterscheidung der Klienten aber nicht möglich, weil diese Wandlung sich jederzeit vollziehen kann.

> I. 4: Wie würdest du es denn abschätzen, wir hatten ja erst diese diese alte Dame da, dieses positive Beispiel und jetzt diesen Herrn, das negative Beispiel. Was überwiegt denn hier so? Also mehr die guten oder mehr die bösen Seiten (I. und K. lachen) oder wie soll man des nennen?

Der Interviewer scheint die oben angesprochene Unklarheit zu spüren und fragt nach.

> K. 4: Äh es ist ein Problem. Die Mehrzahl die große Masse also unserer Hilfeempfänger mir ham 140 Fälle pro Sachbearbeiter, (I.: hmh hmh) dadevon sind sache mer ma achtzig Fälle etwa stillschweigend, die laufen so vor sich hin, des sind oft Rentner Arbeitslose alleinerziehende Mütter. (I.: ja ja) Dann ham mer ne große Masse, die natürlich nervt', die viele Forderungen stellen, (I.: mhm), also net nur so extrem, aber die kommen halt häufig vor, und (K. atmet tief ein) äh sind halt auch etwas vom obs jetzt Alkoholiker Drogenabhängige sind oder was weiß ich die sind zwar teilweise arm dran aber sie sind schon recht unverschämt im Auftreten, >>

Die Hälfte also der Klienten macht demnach für ihn keine Schwierigkeiten, lässt sich routinemäßig bearbeiten. Eine „große Masse" dagegen „nervt natürlich". Die eine Hälfte wird daher in der Wahrnehmung zur Minderheit, obwohl es nach seinen Worten eigentlich die Mehrheit ist, die Unangenehmen bilden sich zur Masse heraus, das ist eine Vielzahl unvorhersehbarer Verhaltensweisen und Personen. Dennoch bleibt in der Wahrnehmung die Vielzahl präsent, es werden weiterhin keine mo-

ralischen Verallgemeinerungen geäußert. Der ‚Schwierigkeitsgrad' richtet sich tatsächlich nach dem Auftreten der Klienten. Die Abgrenzung beider Gruppen scheint schwierig, dies ist aber nach seinen Kategorien verständlich, denn wie er selbst schilderte, kann ein zunächst „angenehmer" Klient sich sehr schnell und überraschend in einen „nervenden" verwandeln.

> K. 4: >> oder so Jungspunde, achtzehn zwanzig Jahrn, die nachweislich partout nix arbeiten wollen, nur weil se einfach kein Bock haben und sich dann auf Staatskosten durchschnorren wollen. >>

Deutlich wird hier die Vorstellung vom arbeitsscheuen, ‚unwürdigen' Hilfeempfänger ausgedrückt, der eigentlich auch keine Hilfe verdient hat, und der deswegen die Sachbearbeiter „nervt", besonders, wenn er dann noch anfängt, Druck zu machen oder sich sonst inadäquat zu verhalten.

> K. 4: >> Die fallen dir automatisch mehr auf, als die Leute die sich dann auch e mal bedankt ne. (I. ach is klar, richtig ja also) Des nimmt diese Leute auch hier alle Sachbearbeiter natürlich äh mehr mit. Mer erzählt also im Kollegenkreis, sei es jetzt mittachs oder abends, wenn man sich e mal zu em Bier trifft, mehr über die unangenehmen Fälle als über die positiven Fälle. >>

Wie Frau Baum reflektiert Herr Krekow durchaus das Entstehen der negativen Urteile, er sieht, dass sie unter anderem durch die Kommunikation mit Kollegen verstärkt werden und ist insofern auch zu kritischer Selbsteinschätzung in der Lage.

> K. 4: >> (I.: mhm) Also es kommt auch vor, wir ham an Weihnachten kommen natürlich immer mal äh Weihnachtskarten bzw. Neujahrsgrüße.
>
> I. 5: Da von de Hilfeempfänger?
>
> K. 5: Da von de Hilfeempfänger allerdings (I.: des is ja nett) wesentlich weniger als Leute halt die uä uä uä (I.: ach so ja, ja genau hä). Die fallen dementsprechend die Leute die halt unangenehm sind, eher auf, als diejenigen die positiv sind.
>
> I. 6: Und so junge die irgendwo wo du grad sachst nicht so arbeiten wollen oder so die eigentlich nachweislich arbeiten könnten, macht Ihr da irgendwie so gemeinnützige Arbeit, die kann man ja zur gemeinnütziger Arbeit heranziehen oder äh bleibt da eigentlich wenich Zeit sich um so was zu kümmern?
>
> K. 6: Gemeinnützige Arbeit steht wunderbar im Gesetz, (I.: genau) wird auch immer wieder von unserem zuständigen Bundesminister Seehofer gesacht daß das ausgebaut werden soll, nur ham mer das Problem, de XY-Kreis selbst kann keine gemeinnützigen Stellen an-

bieten. (I.: mhm mhm) Gut wir sind da abhängig von unseren Gemeindeverwaltungen. Und die Gemeindeverwaltungen las äh verhalten sich da, in dem Bezug sehr bedeckt. (I.: hmh hmh) Das heißt sie wollen keine. Des liegt vielleicht auch daher, weil im Bauhof die Leute so selbst die Arbeiter so eingespannt is, daß es net unbedingt dann auch noch die Leute überprüfen müssen' oder beaufsichtigen regelrecht, (I.: emm ja, ja) äh daß sie auch wirklich was arbeiten und da wird halt nur wirklich alle (K. macht 2 Sekunden Pause) paar Schaltjahre mal was gemacht. Ein gutes Beispiel hätten wir da noch. (I.: ja) Die Stadt XY hat kurz vor Weihnacht ne im Herbst war das en paar Leute angefordert, äh die Parkanlagen zu säubern von de Herbst (I.. ja, lachen) (K. lachend) fällt je einiges an' und da hat hier die zuständige Sachbearbeiterin hat dann sieben Leute vorgeschlagen, dadevon war einer da gewesen (K. macht 2 Sekunden Pause) Alle anderen sind nicht gekommen.

I. 7: Die ham sich krank gemeldet oder sind die einfach nicht erschienen?

K. 7: Ei da war, es gibt zwei Leute ham sich glaub ich krank gemeldet, obwohl man weiß wann, je nach dem was fürn Hausarzt man hat man kann sich ziemlich leicht (K. hustet zwei mal kurz) krank schreiben lassen und die annern Leut die annern ham sich halt überhaupt nicht gemeldet.

Er macht sich über arbeitsfähige Klienten lustig, die sich drücken, er deutet an, manche Ärzte würden zu leicht Atteste schreiben, aber er sieht auch den Gesetzgeber, der Vorschriften über gemeinnützige Arbeit erlässt und dann nicht die entsprechenden Arbeitsplätze schafft. Dennoch zeigt er sich über diese Erfahrungen eher belustigt denn moralisch entrüstet. Er schiebt die Schuld für das Versagen der Maßnahme eher den beteiligten Behörden als den Hilfeempfängern zu.

In dieser Hinsicht steht Herr Krekow den ihm auferlegten Vorschriften und Verfahrensweisen kritisch gegenüber. Das mag der Grund sein, warum er sie gegebenenfalls eigenständig im Interesse der Klienten auslegt. Es ist also nicht bürokratisch-technokratische Routine, die ihn an die Vorgaben bindet, sondern er sieht und nutzt Handlungsspielräume, die ihm die widersprüchliche Gesetzeslage bieten. Seine Orientierung an der Gesetzeslage ist nicht so streng, als dass er nicht seinen Ermessensspielraum unterschiedlich handhaben würde. Allerdings wird er dies nicht für diejenigen tun, die ihn „nerven". Außerdem hindert ihn die Fülle der Termine und Vorsprachen immer wieder daran, besser auf die Klienten einzugehen, wie er berichtet.

An einer späteren Stelle des Interviews geht es um die Frage, die auch in anderen Interviews gestellt wurde, nach dem Verhältnis von Beruf und Privatleben:

I. 25: Und belastet des einen? Nimmt man des mit nach Hause oder wenn hier äh was weiß ich Dienstschluß is, so erledigt ich kann eben nich mehr, oder hat man da schon irgendwo en schlechtes Gewissen denkt oh Gott noch so viel und kriegs nich mehr geregelt?

K. 25: Schlechtes Gewissen kann man schon sagen. Es belastet halt natürlich auch. Die Leute sind sich jeder selbst der Nächste, logischerweise. (I.: ja ja ganz genau) Die rufen dann halt natürlich an oder sprechen vor, ja warum ist mein Beihilfeantrag (I.: mhm) net bearbeitet worn da sagst de halt naja wir ham Vertretung wir ham viel zu tun (I.: mja) es müssen alle vier bis sechs Wochen etwa warten bis die Beihilfe bearbeitet ist ne. Dann is natürlich es Gejammer groß.

Der Interviewee nimmt die Klagen der Klienten nicht als persönliche Vorwürfe. Das schlechte Gewissen, das er schildert, kann sich nur darauf beziehen, nicht effektiver gearbeitet zu haben. Ein Gefühl von Belastung ist zwar vorhanden, aber es scheint nicht im Vordergrund zu stehen. Herr Krekow sieht die Klienten und ihre Anliegen zwar deutlich, lässt aber seine Person hier völlig außen vor. Falls man ihm Vorwürfe macht, verweist er auf die allgemein große Arbeitsbelastung, die alle Arbeitsgänge verzögert, und die alle Klienten gleichermaßen trifft. Dadurch kann er seine Arbeit relativ entspannt sehen und ist im Vergleich zu anderen Gesprächspartnern persönlich nicht so stark belastet. Ebenso wie Frau Heuer unterstellt er den Klienten Egoismus („jeder ist sich selbst der Nächste"), hat aber dafür ein gewisses Verständnis.

I. 26: Wo wir grad bei Beihilfe sind, wie bemesstn ihr des, ist des alles ermessensmäßig oder habt ihr da en Katalog irgendwo, wo ihr sagt hier der hat ne Hose so und soviel kriegt er dafür oder wie?

K. 26: Ja also das Sozialhilfegesetz sagt des ja nur wischiewaschie, des heißt Ermessensspielraum ist gegeben (I.: mhm) und jeder einzelne Sozialhilfeträger kann es natürlich durch eigene Richtlinien' begrenzen. Des heißt de XY-Kreis hat des auch gemacht' mir ham Bekleidungspauschalen eingeführt (I.: mhm) des heißt fünfzig Mark pro Monat pro Nase an Bekleidung, (I.: ja) ist also möglich, weil man kanns natürlich auch im halbe Jahr auszahlen des sind dann dreihundert Mark, oder sechshundert Mark im Jahr' und Möblierung genau es gleiche, es sind Pauschalsätze festgesetzt worden. (I.: ah ja) Aber es bleibt natürlich immer noch genug, Ermessensspielraum übrig falls halt irgendwann, was außergewöhnliches ist, weil man kann net jeden Einzelfall (I.: ja) katalogisieren, des ist unmöglich.

Hier sieht Herr Krekow das Handlungsproblem sehr genau. Der Nachteil, den die Pauschalierung bringt, ist ja nicht nur, dass der Klient womöglich weniger bekommt als er braucht, die Pauschalierung reduziert auch seinen eigenen Handlungsspielraum, auf den er wie bereits mehrfach gezeigt, sehr großen Wert legt.

I. 28: Und wie, wie is en so deine Einschätzung glaubst du die Leute, die kommen mit dem Geld aus und können damit auch umgehen' oder, ist die Mehrzahl so äh des se eigentlich nicht mit dem Geld des wenige sag ich mal was se bekommen des se damit umgehen können oder, wie denkst du?

K. 28: Mmmm en Haushaltsvorstand bekommt fünfhundertsiebenundzwanzig Mark im Monat. (I.: mhm) Die Miete, Krankenversicherungsbeiträge und so weiter wird in der Regel dann weiterhin bezahlt. (I.: Ja) Des heißt ja fünfhundertsiebenundzwanzig Mark sind nur zum leben. Mit fünfhundertsiebenundzwanzig Mark kommt man sehr gut rum im Monat. (I.: also ich mein') Es gibt natürlich halt nur Probleme, wenn man natürlich, viel raucht viel trinkt oder mit em Geld net umgehen kann, (I.: ja) dann gibts natürlich Probleme (I.: hmh) Aber rein fürn nur um zu leben (I.: Ja) reicht das.

Herr Krekow zeigt hier in aller Deutlichkeit, dass er sich die gesetzliche Definition des Existenzminimums („Aber rein fürn nur um zu leben reicht das") zu eigen macht. Über weitergehende Hilfen macht er sich keine Gedanken, es reicht ihm, wenn das Geld ordentlich und rechtzeitig ausgezahlt wird. Mit der konkreten Lebenssituation, gar der Lebenswelt der Klienten, setzt er sich nicht auseinander. Falls die minimale Summe nicht ausreicht, liegt es, wie oben in dem Fall des unangenehmen Querulanten an individuellen Charakterschwächen wie Rauchen oder Trinken. Das liegt für ihn auf der Hand und braucht nicht problematisiert werden.

I. 37: Ja aber die meisten so sag ich mal, die sind schon vertrauenswürdich wo die Leute irgendwie?

K. 37: Ja ich denk mal für die Mehrzahl der Leute is natürlich ungewohnt zum Amt zu gehen um etwas zu bitten. (I.: mhm) En normaler sterblicher Bürger, der nie was, mit Ämtern zu tun hat der beantragt mal sein Personalausweis (I.: ja) oder der macht mal ne polizeiliche Ummeldung und is mal bei de KFZ-Zulassung. (I.: mhm) Da bittest de zwar letztendlich auch um irgendwas, (I.: ja) aber es ist gesetzlich vorgeschrieben. (I.: ja) Wenn de hier herkommst (I.: ja) willst du Geld des heißt du mußt deine Miete bezahlen du kannst net mer dein (I.: mhm) Lebensunterhalt bestreiten ne, des is natürlich dann auch für viele Leute etwas ungewohnt.

I. 38: Also vielen ist es irgendwo peinlich in so ne Situation (K.: peinlich kann man sagen) reingeraten zu sein ja?

K. 38: Gibt es ja.(I.: aha) Es gibt dann, na gut, die andern Leute die meistens etwas äh forscher auftreten und fordernd. (I.: ja) die sind meistens eh länger im Bezug. (I.: ah ja)

Es bestätigt sich oben aufgestellte Vermutung, dass Herr Krekow die längerfristigen Klienten eher als die schwierigeren ansieht. Im Gegensatz zu Herrn Rody legt er auf intensivere persönliche Beziehungen zu ihnen keinerlei Wert. Das Verhältnis Verwaltung und Bürger wird hier von Herrn Krekow generalisiert unter dem obrigkeitsstaatlichen und paternalistischen Modell einer Bittstellung gesehen. Sogar, wenn der Gang zum Amt vorgeschrieben ist, befindet sich der Bürger, in seiner Sicht, in der Position eines Bittstellers.

An einer späteren Stelle des Interviews wird die Haltung, mit der Herr Krekow den Klienten gegenüber tritt, noch einmal deutlich:

> I. 59: so und irgendso so, mitgenommen sag ich mal, so von ganz extremen Sachen' so was weiß ich so ne Frau die sagt mein Mann mißhandelt mich oder irgend so was, des de dann echt irgendwo dir selbst das Herz irgendwie blutet kommt so was vor oder, muß man da kalt bleiben irgendwie?
>
> K. 59: Emm im Prinzip sollte man kalt bleiben, kann man sagen. (I.: mhm) Ansonsten es nimmt einen natürlich mit mer macht sich dann schon Gedanken drüber ne, (I.: ja) grade wenns wirklich extrem is wenn zum Beispiel jetz es wird jemand geschlagen' oder so die Frau von ihrm Mann, (I.: ja) da sollt mer halt schon mal sagen, äh Beratung Sozialarbeiter Pro Familia und so weiter oder grade in wirklich sehr extremen Situationen ins Frauenhaus zu gehen. Des macht der auch weil, aus em aus em normalen Menschenverstand was normalerweise so und so jeder machen sollte (I.: mhm) wird dann halt des schon gemacht. (I.: ja)
>
> I. 60: Äh hast du irgendwie so ne soziale Ader des du hier dann aufs Sozialamt irgendwie wolltest, oder ist des grade vielleicht schlecht wenn man ne soziale Ader hat und dann hier auf dem Sozialamt ist?
>
> K. 60: Emm, was heißt soziale Ader?
>
> I. 61: Emm ja irgendwo, ich kenn welche, die sagen ja ich bin sehr sozial hab gern mit Menschen zu tun, und die bewilligen dann irgendwo zu viel sag ich vielleicht mal.
>
> K. 61: Ja ne da is man bei der örtlichen oder wirtschaftlichen Sozialhilfe glaub ich total, falsch. Dann sollte man äh vielleicht sich lieber Sozialarbeiter machen. (I.: ja) Ne also des is net so' wie man sichs vielleicht vorstellt, Idealbild es kommt ein verschüchterter Hilfeempfänger herein der sehr <u>dankbar</u> ist (I.: hmh hmh) und so weiter es gibt sehr viele Leute die halt dankbar sind, äh des gibts schon aber die Mehrzahl also kommt schon oft fordernd hier rein und will Geld, und mer weiß der will <u>nix arbeiten</u> kriegt aber trotzdem des nimmt ein mit oder da kommt man mit, einer wirklich sehr sozial ausgeprägten Ader net sehr weit.

Noch einmal bestätigt sich, dass Herrn Krekow die Schicksale seiner Klienten nicht persönlich berühren. Das einzige was ihn wirklich „mitnimmt“, sind die Fälle der Arbeitsunwilligen. Aber auch hier wird kein Gefühl des Ärgers oder der Enttäuschung erkennbar. Falls ein Betrugsfall offenkundig wird, wird unaufgeregt und kühl die Hilfe eingestellt. Dadurch kann es zu einer Einschränkung des vom Gesetzgeber eingeräumten Ermessensspielraums kommen, der offensichtlich diese Sanktionsmöglichkeiten einräumt, sie jedoch sehr flexibel gehandhabt wissen will. Die straffe Amtsführung scheint diesen Spielraum rigoros einzuschränken. Insofern bereitet ihm sein „Klientel“ auch wenig emotionale Probleme. Er scheint der ‚coole‘ Funktionär zu sein, der auf jedem anderen Arbeitsplatz genauso korrekt arbeiten würde.

Herr Krekow scheint Wert auf eine korrekte Aktenführung und genaues Vorgehen zu legen. Dies verschafft einen Vorsprung vor dem oft als chaotisch auftretenden Publikum. Er definiert sich deutlich in Abgrenzung zu seinen Klienten, achtet aber genau auf korrektes Verhalten. Grenzüberschreitungen, unverschämtes Verhalten der Hilfeempfänger wird von ihm sachlich beschrieben, er fühlt sich nicht persönlich angegriffen, sondern er setzt die ihm gegebenen, z. T. recht massiven Sanktionsmöglichkeiten ein. Dazu gehören vor allem (unnötige) Wiederbestellungen, mangelnde Auskünfte, Drohung mit Einstellung der Leistungen. Diese sind ihm gesetzlich vorgegeben. Für ihn gibt es keine „soziale Ader“, sondern sachliche Arbeit steht im Vordergrund.

Er überhöht seine Arbeit nicht, sondern er schätzt sie realistisch und pragmatisch ein. Fordernd und damit unangenehmer als die anderen treten nach seiner Meinung Personen auf, die schon länger Sozialhilfe beziehen. Diese haben dann wohl nach seiner eigenen Schilderung mit mehr Strenge und Kontrolle zu rechnen als solche, die neu oder nur vorübergehend in Sozialhilfebezug kommen. Hier teilt er die Meinung anderer Interviewpartnerinnen und -partner, die ihre ‚Dauerkunden‘ ebenfalls oft eher ambivalent sehen.

Ausdrücklich positiv schildert er die Klienten, die sich dankbar und eher angepasst, um nicht zu sagen unterwürfig verhalten, etwas, das er in der letzten Sequenz selbst deutlich abqualifiziert. Es ist ein Indiz für die Ausnutzung der ihm zur Verfügung stehenden Amtsmacht. Womöglich ist diese Möglichkeit zur Ausnutzung des Ermessenspielraums, die ihm persönliche Macht verleiht, und die er auch ausspielt, ein Belohnungselement seines Berufes für ihn, die den ansonsten eher ungeliebten Dienst vereinfacht. Gleichzeitig verleiht ihm diese Tatsache Selbstbewusstsein. Gesetzlich Zustehendes wird ohne großes Moralisieren gezahlt, Beratung wird als Dienstleistung verstanden. Überlegenheit ergibt sich aus der Abhängigkeit der Hilfeempfänger von Beratung und Zahlung. Ermessenspielräume werden dazu genutzt, Personen, die sich

korrekt verhalten und sich auch mal freundlich bedanken, zu dem zu verhelfen, was ihnen von Gesetz wegen zusteht. Andere, die sich nicht erwartungsgemäß verhalten, werden sanktioniert.

Frustration entsteht nicht aus persönlicher Gekränktheit, sondern, wenn der Laden nicht läuft, wenn zu viele Kollegen ausfallen. Das reibungslose Funktionieren des Apparates steht für Herrn Krekow im Vordergrund. Es dominieren bei ihm in dieser Hinsicht Teile des bürokratischen Einstellungsmusters. Allerdings ist er Vertreter einer moderneren Variante, da er einerseits die Auskunftstätigkeit in den Vordergrund stellt und andererseits relativ frei mit den Vorschriften umzugehen weiß.

Herrn Krekows Amtsführung folgt der Maxime, den reibungsarmen Ablauf vor der Einzelfallkomplikation und die korrekte Erfüllung formell geregelter Anforderungen vor der bequemen Abspeisung mit dem Minimum zu präferieren. Der gesetzlich gegebene Ermessensspielraum wird in der gleichen Haltung von ihm – und in seinem Amt – standardisiert und routinisiert ausgefüllt. Aus dieser Haltung speisen sich auch die Erwartungen an die Klienten, die der formellen Korrektheit der Abläufe ihren Respekt zu zollen haben. Herrn Krekows Amtsführung gerät dort an ihre Grenzen, wo Auszahlung und Auskunft nicht mehr ausreicht, wo eine Beratung im umfassenden Sinne erforderlich wäre. Für diejenigen Klienten, die lediglich einer (möglicherweise vorübergehenden) Subsistenzsicherung bedürfen, ist dieser „Dienstleister" genau richtig am Platz; für diejenigen aber, die aus verschiedenen Gründen sich nicht in die geregelten Abläufe einfügen, ist eine solchermaßen reduzierte Betreuung unzureichend. Herr Krekow exemplifiziert den Typus eines nicht rigiden Bürokraten.

Frau Müller: „und was mich persönlich auch belastet, is zu wissen dass ich die Akten net so in Ordnung ham kann wie se sein müssten"

Frau Müller ist ca. 40 Jahre alt, sie hat ihre Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte 1973 angefangen, nach der Verwaltungslehre. Ihre Ausbildung ist also dieselbe wie die von Herrn Krekow. Sie arbeitet schon 20 Jahre in den Sozialverwaltungen verschiedener Orte, sie hat keinen anderen Bereich kennen gelernt. Eine (befristete) Führungsfunktion hat sie nach einem Jahr aufgegeben.[80] Es ist also eine ähnliche Ausgangssituation wie bei Herrn Krekow zu vermuten, allerdings ist bei Frau Müller die Berufserfahrung als Sozialverwalterin länger. Eventuell haben

80 Sie deutet später an, dass sie es wegen des besseren Rufs der anderen Sozialverwaltung, weil sie weniger Stress haben wollte (M. 51) und wegen der günstigen Lage getan hat.

sich bei ihr Routinen stärker ausgeprägt. In der Interviewsituation war sie, wie die interviewende Studentin berichtete, aufgeregt. Es ist zu vermuten, dass diese Situation sie belastete, ihr vielleicht sogar wie eine Kontrolle vorkam, zumindest als sehr ungewohnt empfunden wurde. Inwieweit sich eine solche Stresssituation auf die Antworten auswirkt, wird zu beachten sein. Sicherlich werden wir nicht die gelassene Selbstdarstellung eines Herrn Krekow oder die bemühte Selbstheroisierung von Herrn Schneider finden.

> I. 1: Am Besten fangen sie vielleicht an von einem Fall zu erzählen, der ihnen besonders angenehm in Erinnerung ist.... Ganz spontan was ihnen so alles einfällt. (Pause)

Die Interviewerin bezieht sich auf ein nicht aufgenommenes Vorgespräch, in dem verschiedene Verhaltensvarianten durchgespielt wurden. Die Eröffnung ist schon erfolgt. Statt eines Gesprächsbeginns mit einer konkreten Frage folgt aber die Aufforderung zu erzählen. Die ohnehin schon bestehende Künstlichkeit der Interviewsituation wird hier noch verschärft. Insofern dürfte sich auch die berichtete Unsicherheit der Interviewee zunächst verstärkt haben. Diese Gesprächseröffnung ist eine typische Kommunikationsfalle im Sinne von ‚sei spontan!'. Diese Aufforderung erzeugt einen Widerspruch, denn die Aufforderung zu befolgen, würde schon bedeuten, dass der Gesprächspartner eben gerade nicht spontan erzählt.

> M. 1: Da muß ich lange überlegen (Pause) mmhm (Pause) >>

Die Pausen können einerseits durch den in zwei Hinsichten misslungenen Interviewbeginn ausgelöst sein. Andererseits muss die Ratlosigkeit der Formulierung „da muss ich lange überlegen" so interpretiert werden, dass Frau Müller keine konkreten Fälle angenehm in Erinnerung hat. Wir können aus den bisherigen Analysen diese Reaktion als Ausdruck für ein problematisches Verhältnis zum Handlungsproblem sehen. Frau Müller hat zumindest Schwierigkeiten angenehme Fälle zu erinnern. Allerdings ist die Frage, wie gezeigt, auch uneindeutig. Gleichzeitig deutet diese Eröffnungssequenz darauf hin, dass sie sich Mühe gibt, sehr überlegte Antworten zu geben. Dies spricht für die Annahme, dass Frau Müller sich gefühlsmäßig in einer Prüfungssituation befinden könnte.

> M. 1: >> Ich kann net sagen besonders angenehm ... weiß ich gar net besonders angenehm finde ich, wenn jemand vorher anruft und sagt ich komm dann und dann und möcht nen Termin ausmachen, und ich sag dann bringen se des und des mit und ähh der oder die hat alles dabei, und man kann vernünftig zusammen reden und es ist alles in Ordnung, des find ich gut.

Nachdem sie wiederholt und sich immer sicherer werdend betont, sie könne nicht von „besonders angenehm“ sprechen, transformiert sie ihre Antwort hin auf eine andere Frage. „Besonders angenehm finde ich“ hat keinen Bezug zur Erinnerung konkreter Fälle, sondern gibt eher eine generalisierte Charakterisierung ihres Berufsfeldes an, bei dem es angenehme und unangenehme Situationen gibt. Es wären dann Situationen, in denen sie selbst sich wohl fühlt. Ihre angenehme Empfindung stellt sich vor allem dann ein, wenn es in der Bearbeitung der Fälle keine Probleme gibt. Die Äußerung setzt voraus, dass der reibungslose Ablauf einer Klientenbetreuung für Frau Müller eine Ausnahme ist. Die Störung einer entsprechenden Betreuung rührt für sie in erster Linie von den Klienten her. Diese sind es, die sich nicht an das halten, was Frau Müller ihnen aufträgt.

Sie stellt ihre angenehmen Erinnerungen unter dem Aspekt des reibungslosen Funktionierens des Arbeitsablaufs dar. Dieser Aspekt ist die Ordnung, die für sie ein Kriterium für Gelungenheit darstellt. Dahinter verbirgt sich insbesondere deswegen eine Stillstellung des Handlungsproblems, weil sie die Krisenhaftigkeit der Praxis für die sie zuständig ist, ausblendet. Sie konzentriert sich damit in klassischer Bürokratenart auf die Aufrechterhaltung der ordnungsgemäßen Abläufe, anstatt sich den Klienten und ihren Problemen zu stellen. Wenn sie betont, es sei angenehm, wenn man mit jemandem „vernünftig“ reden könne, ist dies sicherlich nachzuvollziehen. Persönliche Eigenheiten der Klienten, die dies eventuell verhindern, werden als Störung erlebt. Meist sind diejenigen Personen, die sich an das Sozialamt wenden, gerade in ihrer Fähigkeit eingeschränkt, oder auch nicht willens, den bürokratischen Anforderungen vorauseilend zu genügen. Dies ist auch in ihrem Tätigkeitsbereich der Normalfall. Frau Müller thematisiert dieses Kernproblem ihres Berufes nicht als eine Aufgabe, bei der sie den Klienten hilfreich zur Seite stehen kann, sondern nur unter dem Aspekt der Störung des bürokratischen Ablaufs. Ihr „angenehmer Fall“ wäre als Erwartung etwa in einer KFZ-Zulassungsstelle angemessen, nicht aber im Sozialamt. Es ist bereits hier zu vermuten, dass sie sich den Klienten nur dann positiv gegenüber stellt, wenn diese ihre Vorstellungen von bürokratischer Ordnung erfüllen. Insofern gleicht ihre Haltung ein wenig der Haltung von Herrn Krekow, der allerdings noch zusätzlich Wohlverhalten zu fordern scheint. Frau Müllers Anforderungen dagegen sind an den Abläufen der Bürokratie orientiert.

> I. 2: Durch was ist das bedingt: die Hoffnung daß der Klient alles dabei hat?

Die Interviewerin kennzeichnet das reibungslose ‚Funktionieren‘ des Klienten als eine Hoffnung und verlagert mit ihrer Frage den Schwer-

punkt auf die subjektiven Kriterien für die Interaktion mit den Klienten. Damit stellt sie das entscheidende Problem der Antwort von Frau Müller ins Zentrum, nämlich, dass sie so etwas wie eine Utopie des pflegeleichten Klienten formuliert, die von vornherein an der Realität der Krisensituation der Klienten vorbeigehen muss. Obwohl sie mit ihrer Frage den Finger auf den entscheidenden Punkt legt, vermeidet sie eine die Unangemessenheit von Frau Müllers Haltung herauskehrende Deutung.

> M. 2: Ob ich drauf hoffe, das hoffe ich eigentlich gar net, also ich sag den Leuten ähm wenn se das erste Mal anrufen, ich brauch des und des an Unterlagen und äh mach einen Termin aus und wenn sie net alles dabei haben, schreib ich das noch mal auf, und mache einen neuen Termin aus. Wenn se... in der Hoffnung, daß se net völlig mittellos sind, aber das bringen se dann schon zum Ausdruck.

Frau Müller reagiert recht spitz auf die implizite Unterstellung, der pflegeleichte Klient sei Gegenstand einer Hoffnung. In der Praxis ist es ja eine Forderung, die sie durchzusetzen hat. Hierzu benutzt sie eine Sanktionsmöglichkeit, die des ‚Wiederbestellens', wobei offen bleibt, ob diese Reaktion sachlich gerechtfertigt ist, oder ob sie eine reine Disziplinierungsmaßnahme darstellt. Dies schildert sie realistisch und ehrlich. Schließlich äußert sie doch eine Hoffnung, nämlich diejenige, dass sie bei den Klienten nicht eine akute Hilfsbedürftigkeit übersieht. Sie erwartet, dass ihre Klienten eine solche „schon zum Ausdruck" bringen, äußert aber nichts, was darauf hindeuten würde, dass sie selbst sich um eine Überprüfung der Hilfebedürftigkeit bemüht. Der Klient wird nicht als ein Hilfsbedürftiger thematisiert, sondern eher unter dem Aspekt eines Interessengegensatzes. Frau Müllers Unempfindlichkeit gegenüber den Anliegen der Klienten zeigt sich darin, dass sie den Fall, dass jemand wirklich in Not ist, aber keine deutliche Forderung formuliert, von vornherein zum Grenzfall erklärt. Wenn sich jemand aus Scham nicht traut, seine Not zu äußern, wird er bei Frau Müller auch keine Unterstützung finden.

> I. 3: Was passiert dann?

> M. 3: Wenn jemand absolut kein Geld mehr hat... mach ich eine Abschlagszahlung ähm und sag dann halt bis zum nächsten Mal.

Die Interviewerin fragt nach den konkreten Folgen entweder davon, dass die Klienten zum Ausdruck bringen, sie hätten kein Geld, oder aber einfach danach, was passiert, wenn sie faktisch kein Geld haben und trotzdem die bürokratischen Anforderungen, zum Beispiel notwendige Unterlagen dabei zu haben, nicht erfüllen. Es handelt sich hier um den klassischen Krisenfall in der Sozialverwaltung. Frau Müller greift auf

eine bürokratische Lösung zurück, gibt eine wahrscheinlich knappe Abschlagszahlung, die bis zum nächsten Sprechtag reichen muss und bestellt den Klienten wieder. „Bis zum nächsten Mal" bedeutet wahrscheinlich, dass spätestens bis dann die notwendigen Papiere beigebracht werden müssen.

> I. 4: Hofft man auch darauf, daß der Sozialhilfeempfänger dann auch schon versucht ein bißchen mitzuarbeiten, ähm daß man nicht das Gefühl hat ich muß alles für denjenigen machen, alles organisieren?
>
> M. 4: Jaaa, also ich sag den Leuten sehr klar das und das müssen sie erledigen, und wenn das nicht erledigt ist kriegen sie eben nix! Oder aber ähm kriegen sie ne Kürzung und so weiter und bring auch zum Ausdruck daß SIE verantwortlich sind und net ich, also ich denke des sind erwachsene Menschen... die müssen mitarbeiten und das bring ich auch deutlich zum Ausdruck und das klappt in der Regel auch....
> >>

Frau Müller zeigt ihre bürokratische Abschottung nun relativ deutlich. Sie versteift sich auf die bürokratischen Forderungen. Wenn diese nicht erfüllt sind, ist ihr, so äußert sie es hier jedenfalls, alles andere gleichgültig, da sie ja dann nicht mehr verantwortlich gemacht werden kann. Sie überwacht die Einhaltung der Regeln, erfüllt die Vorschriften regelgemäß und ist dadurch von Verantwortlichkeit befreit. Dies ist die klassische bürokratische Einstellung. Dass Klienten aufgrund ihrer Notlage auch mit der Erfüllung bürokratischer Regeln Schwierigkeiten haben, die eine Beratung durch den Sachbearbeiter nötig machen, spielt für Frau Müller keine Rolle. Sie stellt das Handlungsproblem durch eindeutige Entscheidung für die bürokratischen Regeln still und immunisiert sich damit gegen das Dilemma ihrer Berufsaufgabe: Einerseits hält sie sich nicht für den Klienten verantwortlich, der ihr oftmals überfordert gegenübertreten wird und von daher Schwierigkeiten haben mag, seine Rechte geltend zu machen, verfällt also weder in Schuldgefühle noch in helfendes Engagement. Sie gerät andererseits aber auch nicht in die Gefahr, bevormundend aufzutreten. Sie distanziert sich durch die Regeln. Den ihr zugewiesenen Ermessensspielraum nutzt sie nur, um die Klienten so zu beeinflussen, dass sie sich den Erfordernissen der Bürokratie entsprechend verhalten. Wie Herr Krekow ist sie sich ihrer Macht durchaus bewusst. Sie setzt zum Teil auch selbst Regeln und verlangt deren Einhaltung.

> M. 4: >> Also Ausnahmen bestätigen die Regel also es gibt da ein, den hab ich noch net so lang, den hab ich von der Behindertenhilfe übernommen, die Frau war schwer krank und ist dann gestorben, und er hat seine Frau gepflegt. Soweit so gut. Und dann kam der hierher und ist immer so in Selbstmitleid versunken, was ich auch irgendwie verstehen kann... er hat aber auf dieser Tour versucht ähm vorzeitig

> Geld zu kriegen, dann habe ich mal auf Lebensmittelgutscheine gearbeitet.. und irgendwann hat mir das so gestunken da hab ich ihm das auch gesagt. Da meint er: Sie haben mich eh auf dem Kieker, meine Freundin hat das auch schon gesagt, ich hab gedacht ich hör net recht! Die Frau war noch net mal ein halbes Jahr tot, da hat er schon wieder ne Freundin, auch OK aber ich denk die ganze Zeit wie furchtbar der arme Mann wie schlecht und dann kommt sowas...(beide lachen).. ja ich mach da schon so meine Gedanken, einerseits hat mich das schon geärgert und andrerseits.. ah.. (Pause)

Als ersten konkreten Fall schildert sie nun sehr lebhaft den Fall eines Irrtums über einen Klienten. Dies ist eine ähnliche Situation, wie sie Herr Jäger schilderte: Aus zunächst spontanem Mitleid hatte auch er sich verstärkt um eine Klientin bemüht, die sich dann als „unwürdig" erwiesen hatte (Vgl. Jä.27). Ähnlich ist es hier. Die Schilderung des Schicksals des Klienten ist distanziert, tendenziell zynisch. Es ist hier nicht so sehr das Problem, dass sie das von dem Klienten geäußerte Selbstmitleid realistisch einschätzt, sondern dass sie dies zum Anlass eines persönlichen Gekränktseins nimmt. Es wäre allerdings ein Übergriff, wenn sie dem Klienten Vorhaltungen machen würde, dass er ein halbes Jahr nach dem Tod seiner kranken Frau eine neue Freundin hat. Dies scheint sie nicht zu tun. Darin, dass sie eine Einerseits-Andererseits-Konstruktion eröffnet, die sie nicht zu Ende führt, zeigt sich, dass sie selbst die Unangemessenheit ihres Ärgers bemerkt. Aber das „Andererseits" führt sie nicht aus. Sie äußert nicht die Gründe dafür, dass der Ärger unangemessen sein könnte. Sie ergeht sich also nicht in moralischen Vorhaltungen wie Frau Schwertmann, sondern distanziert sich selbstkritisch von ihrer eigenen Fehleinschätzung.[81]

Instruktiv an dieser Interviewstelle ist auch die Formulierung „dann habe ich mal auf Lebensmittelgutscheine gearbeitet". Frau Müller bezeichnet damit natürlich nicht den Sachverhalt, dass sie Lebensmittelgutscheine für ihre Arbeit bekommen hat, sondern dass sie dem Klienten, der immer öfter vorzeitige Geldzahlungen forderte, mit Lebensmittelgutscheinen vertröstet oder kurzfristig abgespeist hat. Im Kontrast zu der naheliegenderen Formulierung, „dann habe ich ihm mal Lebensmittelgutscheine ausgestellt", bringt Frau Müller mit ihrer Formulierung zum Ausdruck, dass der Gegenstand ihrer Arbeit, die Bearbeitung des fordernden Klienten war. Die eigentliche Arbeit bestand darin, den anhaltenden Forderungen des Klienten dadurch einerseits entgegen zukommen, dass man sie nicht einfach abwehrt, andererseits aber dadurch zu erschweren und damit irgendwann unwirksam zu machen, dass

81 Dass sie sich nicht von ihren Gefühlen überwältigen lässt, zeigt eine spätere Sequenz: M. 8: Nee das ärgert mich im Moment ... und dann hab ich wieder jemand anders und dann is es schon wieder weg...

man sie mit der für den Klienten demütigenden Form der Lebensmittelgutscheine erfüllt. „Lebensmittelgutscheine“ werden in dieser Formulierung gänzlich ihrer helfenden Funktion entkleidet und zu einem Instrument der Disziplinierung des Klienten. Damit kommt hier unscheinbar zum Ausdruck, dass für sie die Arbeit des Sachbearbeiters über die Verteilung knapper Ressourcen hinaus eine Disziplinierungsaufgabe ist, für deren Erfüllung es verschiedene Methoden und Instrumente (Lebensmittelgutscheine, Geldzahlungen, bürokratischer Vorgaben, Termine, etc.) gibt.[82]

> I. 5: Wie ist das denn so? Ich stell mir das sehr schwierig vor, wenn man so Leute vor sich sitzen hat mit denen man Mitleid hat... nehmen sie das mit nach Hause?

Die Interviewerin scheint zu spüren, dass der Ärger vielleicht doch länger als angemessen angehalten haben könnte. Sie nimmt dies zum Anlass, die grundsätzliche Frage nach der Trennung von Beruf und Privatleben zu stellen.

> M. 5: Wenig .. ich arbeite schon fast 20 Jahre auf dem Sozialamt, .. und ich hab da eigentlich auch sehr an mir gearbeitet und hab mit andren drüber gesprochen, und ich denk das ist auch wichtig und ich nehm heut wenig mit nach Hause, also ich muß das trennen... das ist das Problem von den Leuten und des hier zu Hause sind meine Probleme.. Meine Meinung ist auch .. äh.. wenn hier jemand mittellos ist.. oder irgendwas net dabei hat, dann sag ich ihm das. .. Des und des brauch ich, wie ich schon gesagt hab und wenn er das net mitbringt und ich hab ihm das vorher gesagt das brauchen wir, und er hat sich net drum gekümmert dann ist das seine Verantwortung und net meine Verantwortung.. ähm... wenn er dann nix kriegen kann. Und aber.. aber, ich find wichtig das muß man vorher deutlich sagen und ich merk auch daß es dann funktioniert... manche brauchen auch nen gewissen Druck, in der Regel sagt man es und .. und dann läufts.. aber manche brauchen einfach nen Druck und wenn se sehen man ist konsequent und dann geht es auch.

Dass jemand mittellos ist, und dass jemand „etwas“ nicht dabei hat, wird von Frau Müller durch die Konstruktion mit „oder“ gleichgesetzt. Ihre Immunisierungsstrategie, mit der sie verhindert, dass sie Sachen „mit nach Hause nimmt“, besteht darin, die lebenspraktische Situation der Klienten nur noch unter dem Gesichtspunkt zu thematisieren, ob sie die für die bürokratische Abarbeitung notwendigen Voraussetzungen

---

82 Auch ein Arzt könnte allenfalls für die reine Kennzeichnung der medikamentösen Behandlung die Formulierung verwenden, er habe bei dem und dem Patienten mal auf dem und dem Medikament gearbeitet. Der Patient würde auch dann schon in seiner Autonomie missachtet, um vieles mehr jedoch, wenn der Arzt sagen würde, er habe mal „auf Diät gearbeitet“, um einen Versuch der Behandlung von Übergewichtigkeit zu kennzeichnen.

erfüllen. Die Subsumtion der diffusen Momente in der Beziehung zu den Klienten unter den bürokratischen Ablauf, die Frau Müller in ihrem Amtsalltag vollzieht, was aus dem, was sie hier inhaltlich berichtet, deutlich wird, reproduziert sich in der sequenziellen Struktur der Äußerung. Ausgehend von der Frage nach persönlicher Betroffenheit transformiert Frau Müller ihre Antwort dahingehend, dass sie schließlich nur über die bürokratischen Anforderungen spricht, die sie an die Klienten stellt. Die Klienten haben keine Wahl, sie müssen sich dem Druck der Bürokratie beugen, ansonsten haben sie keine Chance, von Frau Müller ernst genommen zu werden. Der Aspekt der stellvertretenden Deutung fällt weg und wird ersetzt durch ein bürokratisches Konditionierungsmodell, in dem die Klienten zur Einhaltung von Vorschriften trainiert werden, nach dem Motto ‚machen die Klienten, was man ihnen sagt, bekommen sie etwas, wenn nicht, dann eben nicht, auch egal, dann sind sie selbst schuld'.

> I. 6: Spätestens wohl dann wenn sie zum erstenmal kein Geld bekommen?
>
> M. 6: Ja... spätestens dann.
>
> I. 7: Haben sie auch schon sehr unangenehme Erfahrung gemacht, wo sie gedacht haben: Wenn der das nächste Mal kommt dann möcht ich den gar nicht bedienen? I,-
>
> M. 7: Ja. äh.. es gibt auch welche da geht die Tür auf.. und da fällt die Klappe ... ach da fällt mir grad ein, da hatte ich die Tage einen .. der hat .. so drei- / viermal Termine platzen lassen und da hat ich den Eindruck der schafft schwarz.. Subjektiver Eindruck. Ich hab ihn auch drauf angesprochen.. Nee nee das stimmt net, da sag ich: Ja und von was haben sie gelebt? Jaa ich war bei meim Onkel, und war da und war dort und konnt net kommen.. Das versteh ich net, daß sie immer nen Onkel ham der ihnen das Geld gibt (lachen) dooch das is aber so, und ich kanns net kontrollieren und ich denke der schafft schwarz und ich ärgere mich dann, daß ich da Sozialhilfe zahl.

Anstatt gelassen in Kauf zu nehmen, dass jemand, für sie nicht eindeutig feststellbar, neben der Sozialhilfe arbeitet, ärgert sie sich persönlich über die Täuschung. Die Formulierung „ich da Sozialhilfe zahl"" weist auf eine besondere Identifikation mit der Staatskasse hin, die wieder beruflichen Ärger produziert. Während wir bei Frau Junghans den Eindruck hatten, die Formulierung „ich zahl"" oder „ich krieg' zurück" (Vgl. Ju. 1) diene der neutralen Beschreibung der eigenen Aktivitäten, kommt hier in Verbindung mit der Schilderung des persönlichen Ärgers eine andere Bedeutung zum Tragen. Frau Müller verhält sich so vorwurfsvoll, als ob sie die jeweiligen Beträge in den beiden geschilderten Fällen aus eigener

Tasche bezahlen müsste. Insofern tritt sie in ihrer Haltung zu den Klienten als engagierte Hüterin der Staatsfinanzen auf.

> I. 10: Haben Sie oft den Eindruck, daß sie von den Leuten, die hier sitzen angelogen werden?
>
> M. 10: ... Also bei den Jugoslawen.. bei dem Personenkreis weiß ich daß viele schwarz arbeiten.. bei manchen denke ich in Einzelfällen... das ist schwierig das kann ich schlecht definieren.. es gibt doch sicher viele Frauen die putzen.. aber da ärger ich mich net so drüber.
>
> I. 11: Haben Sie Verständnis für die Frauen daß sie nebenher noch arbeiten?
>
> M. 11: Also wenn jemand noch 200.- DM verdient, ob ich das jetzt weiß oder net, ob ich da im Endeffekt noch 50.- DM anrechnen muß oder net... des stört mich net so... was mich stört ist wenn jemand vielleicht 2000.- DM mit heim nimmt und des hier net meldet.

Es zeigt sich hier, dass sie trotz aller Regelorientierung durchaus zwischen dem Fall einer Frau, die sich durch Putzen ein paar Mark verdient und jemand, der zusätzlich zur Sozialhilfe größere Beträge verdient, differenziert. Das zeigt, dass sie die Regeln zwar sehr genau befolgt, aber in gewissen Fällen nicht so stur, wie es dem Bild des typischen Bürokraten entspricht, der einen Zahlungsbefehl für 10 Pfennige ausstellen würde. Ihre Haltung erinnert insofern ein wenig an Frau Schwertmann, die eigenständige Regeln für Erfolg oder Nichterfolg ihrer Maßnahmen entwickelt hat. Auch hier ist die persönliche Grenzziehung zwischen Anrechnen und Nichtanrechnen zwar einleuchtend, aber vollkommen willkürlich, den gesetzlichen Vorgaben entspricht sie nicht so exakt wie es von dem typischen Bürokraten erwartet würde.

Nachdem Frau Müllers Haltung, die sich als überwiegend bürokratisch mit erzieherischen Anklängen rekonstruieren ließ, dargestellt ist, kann nun die intensivere Analyse des Interviewtextes verlassen werden und ein Durchgang durch das Interview nach Bestätigungen oder Falsifizierung dieser Hypothese über den Habitus erfolgen.

Im weiteren Verlauf des Gesprächs thematisiert sie die Situation auf einem Sozialamt, in dem sie früher beschäftigt war. Die Gemeinde war sehr viel restriktiver in ihrer Vergabepraxis:

> I. 19: Und wie war das da mit der Arbeitsbelastung? Wahrscheinlich doch leichter?
>
> M. 19: Nee, kann man nich sagen. Das war auch ausgereizt.. das war auch ausgereizt.. man war' insgesamt wesentlich kleinlicher mit Beihilfen.. und das gibt auch Druck wenn die Leute immer so knapp am Existenzminimum sin und kannst dann net mal vernünftig Beihilfen

gewähren, egal ob das Kleidung, Hausrat, oder Möbel betrifft. Mmhm dann hängen dir die Leute ständig auf der Pelle .. Des ist ein anderer psychischer Druck als hier wenn jemand sagt, daß er irgendwas bestimmtes braucht' und du kannst es einfacher gewähren, also von der Seite hat mer keinen psychischen Druck, also ich empfinds so. Die. Masse macht hier natürlich Druck .. und was mich persönlich auch belastet, is zu wissen daß ich die Akten net so in Ordnung ham kann wie se sein müßten. Das ist schon blöd man kann einfach net so genau und so gewissenhaft arbeiten, da muß man auch mit leben

Die Interviewerin setzt unter der Hand eine restriktivere Vergabepraxis mit einer Erleichterung der Arbeitsbelastung gleich. Dies bestätigt Frau Müller nicht. Wir sehen hier noch einmal, dass sie prinzipiell zwar sehr bürokratisch orientiert ist, jedoch im Einzelfall durchaus Ausnahmen zu machen bereit ist. Die Ordnung der Akten steht jedoch hierbei für sie an oberster Stelle.

Sie bringt die Situation der Klienten ins Spiel. Allerdings thematisiert sie hier nicht die Folgen für die Klienten, sondern die berufspraktische Folge für sie selbst, die darin besteht, dass die Klienten einem „ständig auf der Pelle" hängen. Der Vorteil der Sozialhilfepraxis in ihrer jetzigen Gemeinde ist für sie nicht so sehr eine bessere Versorgung der Klienten, sondern die für sie sich einstellende Erleichterung von dem „psychischen Druck", nicht zahlen zu dürfen, wenn die Klienten Forderungen stellen. Der „psychische Druck" kann einerseits von einer Sorge um die nicht ausreichende Versorgung der Klienten herrühren oder aber einfach nur in der Belästigung durch immer wiederkommende Klienten begründet sein. Hier ist es eher die Mehrarbeit, die durch kleinliche Regelungen entsteht, weil die Leute noch häufiger wiederkommen müssen. Stattdessen ergibt sich auf ihrer jetzigen Stelle ein anderer „psychischer Druck" nämlich die „Masse", also die Arbeitsbelastung, die dazu führt, dass Frau Müller den bürokratischen Forderungen nicht mehr genügen kann.

I. 20: Geht das allen so?

M. 20: Ja das geht hier allen so.

I. 21: War das in XXX auch so?

M. 21: Nee, da hatte ich meine Akten in Ordnung (lacht).

I. 22: Waren sie da trotzdem unzufrieden in XXX aufgrund von diesem äh diesem Druck daß sie jetzt net so Beihilfen gewähren können, wenn da jetzt wirklich mal einer vor ihnen sitzt und sagt: Ich hab nix mehr zu essen oder mir ist das und das kaputt gegangen, ich hab kein Geld?

M. 22: Was mich da gestört hat, war die Auseinandersetzung mit meim Chef und zum andern aäh für mich innerlich des Gefühl, da geht ne alte Oma raus und kannst net ma, äh ihr die Sachen geben, die se braucht. Mer kann sich des hier net vorstellen, aber des war so und des is so.

Auch an dieser Stelle ist es nicht so sehr die Situation der Klienten, die belastend ist. Vielmehr die Auseinandersetzung mit dem Chef. Die „alte Oma" ist das Paradebeispiel für einen unschuldigen Klienten, von dem nicht verlangt werden kann und muss, dass er sich selbst um den Lebensunterhalt bemüht, und der seine Lebensleistung quasi schon hinter sich gebracht hat. Sie stellt dennoch eher eine Klienten-Kategorie, nicht so sehr ein konkretes Einzelschicksal dar, um das sich die Interviewee besonders sorgen würde.

An einer späteren Stelle bestätigt sich wiederum die bürokratische Haltung, die einen innerlichen Druck erzeugt, alles gewissenhaft bürokratisch in Ordnung zuhalten.

M. 29: [...] Also ich mag meine Arbeit.. aber diesen Dauerstress äh der bekommt mir net...

I. 30: Das is wahrscheinlich doch frustrierend?

M. 30: Ja. da muß man mit leben. Das is so ne Gratwanderung. Das sin .. sin Ansprüche an mich selber, ich hab ja auch den Anspruch ich will vernünftig mit den Leuten reden. Will' äh will die Berechnungen korrekt ham', will meine Erstattungsansprüche geltend machen, die Aktenbearbeitung soll vernünftig und in Ordnung sein und des kann man net. Also muß ich meine Ansprüche an mich runterschrauben. Da geht mer halt so vom Kopf her, sag ich: Gut ich kann des alles net so erledigen. Also wenn ich ne Akte wegschick oder ich hab se in der Hand, äch Kindergeld 'is net beantragt', des is net gemacht und des is net richtig, ständiger Druck innerlicher ... Druck ja.

Die Äußerung, sie möge ihre Arbeit, ist keine Widerlegung der Vermutung, sie sei prinzipiell in ihrem Beruf frustriert. Zum einen folgt die Bestätigung auf dem Fuße (Dauerstress), zum anderen ist sie als die Äußerung von Zweckoptimismus zu interpretieren, der sie davon abhält, die Konsequenzen, aus der Einsicht in ihrer Frustriertheit zu ziehen.

I. 35: Und wenn sie hier sitzen haben eh schon Frust und da kommt mal wirklich einer und pampig?

M. 35: Werd ich auch pampig. (lacht)

I. 36: Und können sie wirklich so abschalten daß das Zuhause niemand spürt?

M. 36: Ja also ich brauch sehr viel Ruhe abends, was weiß ich. Ich nehm das net so mit heim (Pause) wenn jemand pampig wird sag ich das, also entweder unterhalten wir uns vernünftig oder überhaupt net, oder ich bin auch mal quersch. Wenn der zur Tür raus geht äh da sag ich auch was fürn blöder.. Idiot oder so.. ich lass meine Aggressionen dann schon raus . aber dann ist das auch schon wieder vergessen. Ich nehm's auch den Leuten in der Regel auch net so .. so übel oder jetzt net persönlich weil's gegen des Amt oder gegen ne Ablehnung gerichtet ist und in der Regel auch gar net so gegen mich gerichtet is. Ich nehm's net persönlich sagen wir's mal so. Das muß man auch verstehen die wollen was erreichen, un un können net immer alles so erreichen, das geht halt mal jedem, es nächste Mal geht's auch wieder anders.

I. 37: Was ich jetzt net verstehe, wenn sie so sagen daß sie net so.. äh.. positiv an irgend ne Akte denken können.

Dass sie abends viel Ruhe braucht, widerspricht der Äußerung, dass sie „des net so mit heim" nimmt. Sie äußert zwar Verständnis für eventuelle Aggressionen, z. B. wenn sie ein Anliegen ablehnen muss. Sie äußert, ähnlich wie Frau Baum auch Verständnis für die Anliegen der Klienten. Bei Aggressionen der Klienten abstrahiert sie sie von ihrer Person. Das verhindert nicht persönlichen Ärger, den sie an anderen Stellen des Interviews ausdrückt. Sie scheint sich jedoch zu bemühen, diesen Ärger nicht überhand nehmen zu lassen, indem sie rationale Erklärungen für das Verhalten der Klienten sucht. Die Interviewerin interpretiert die Äußerungen in dem Sinne, dass Frau Müller eher in Akten als in konkreten Personen denkt. Ihr fällt an dieser Stelle auf, dass es keinerlei positive Aspekte in der Arbeit von Frau Müller zu geben scheint.

M. 37: Ich denk auch. Der ganz normale Umgang ist eigentlich schon OK. Ich kann auch... also dieses Leuchterlebnis, wah, da kann ich mich jetzt net dran erinnern. Ich freu mich wenn ma ne Oma herkommt ähh und un sacht: sie sin ja so nett, da freu ich mich auch drüber . Oder ne andere Oma hat mir ma Schokolade mitgebracht, so eine kleine Aufmerksamkeit (lacht). Ich merk so daß grad alte Leute, die sin doch dankbar wenn mer dene was macht. Das find ich schon unheimlich toll. Das freut mich schon. Oder wenn mir jemand sagt: sie sin so nett, da freu ich mich auch sehr drüber, so wenn das echt gemeint is, freu ich mich da echt drüber. Vor allen Dingen weil ich mich auch bemüh auch vernünftig mit den Leuten umzugehen also ich hab da net (Pause) ich denk mir, daß ich die net so... runter sau oder zusammensau, auch wenn sie ihrn Kram net zusammenham. Da sag ich's zwar mit äh mit em entsprechenden Ton.. Das heißt bestimmt' aber net frech. Ich möcht äh hier net die Leut runterputzen.

Erneut ist es der Fall der unschuldigen „Oma", der Quelle positiver Erfahrung wird, in dem diese sich dankbar erweist. Frau Müller erwartet in unangemessener Weise wie Herr Krekow und Frau Heuer Dankbar-

keit von ihren Klienten. Der Erfolg einer gewährten Hilfe oder die Zufriedenheit der Klienten wird von ihr als positives Erlebnis nicht erwähnt. Sie empfindet es schon als besonderes Entgegenkommen, wenn sie jemand anders behandelt als es auch für sie offensichtlich normalerweise üblich zu sein scheint. Indem sie noch einmal auf die eingangs erwähnte Situation der Nichterfüllung bürokratischer Regeln durch die Klienten zurückkommt, wird deutlich, dass das Wiederbestellen wohl mit dem hier erwähnten „zusammensaun" die gängige Verhaltensweise ist und das „sich bemühen" schon eine Besonderheit darstellt. Fast tragisch mutet das generalisierte Misstrauen an, das Frau Müller bezüglich der Ehrlichkeit von Dankbarkeitsbekundungen äußert. Sie erfährt sie ohnehin anscheinend selten und muss sich dann ständig fragen, ob die jeweiligen Klienten das auch wirklich ehrlich meinen. Hier wird deutlich, wie belastend die Distanzierung vom Publikum sein kann: eigentlich gibt es keine Erfolgserlebnisse und wenn freundliche Reaktionen erfolgen, muss sie sich aufgrund des grundsätzlichen Misstrauens ständig fragen, ob sie „echt" sind. Da sie ständig mit Konfrontation mit den negativ gesehenen Klienten rechnet, kann Freundlichkeit logischerweise für sie nur unehrlich gemeint sein.

> I. 38: Sie haben also schon Achtung vor denen?
>
> M. 38: Ja das hab ich! Auch vor den Pennern, also ich bin net so en Mensch der so von oben runterguckt.. das hat ja auch immer irgendwelche Ursachen und Gründe (Pause). Wenn se ihr Leben net auf die Reihe krieche, das is zwar furchtbar aber (Pause), das hat auch wenn ich die Kunde net kenn, aber das hat immer irgendwelche (Pause) Hintergründe. Das sin Lebensgeschichten die sich einfach entwickeln (Pause) da weiß man net was dabei is,
>
> I. 39: Da ist man wohl schon erschüttert wenn man da sowas hört?
>
> M. 39: Ja, ich denk auch. (Telefon klingelt.) Wenn ich ... es ist ja oft so.. da hab ich jemanden, der vielleicht zugezogen ist und ich kenn die ganze Lebensgeschichte net und dann ... hab ich auch keine Zeit mich so lang zu unterhalten und dann krieg ich von irgendwoher die Akte und seh auf einmal: im Heim aufgewachsen und das und jenes, und da denk ich da muß man sich ja net wundern... Aber es is keine Entschuldigung äh daß sie net arbeiten wollen (lacht), sag ich ma. (Telefon klingelt immer noch)

Sie bemüht sich bewusst darum, die Achtung vor den Klienten nicht zu verlieren, insofern gehört sie nicht zu den Interviewees, in deren Haltung sich ein manifest unkontrolliertes Ressentiment eingenistet hat. Allerdings verbietet sie sich auch jegliche Mitleidsgefühle, die vielleicht als Entschuldigung für die Klienten gedeutet werden könnten. Die Vergegenwärtigung der schwierigen Ausgangssituation bei einem Klienten,

der im Heim aufgewachsen ist, stimmt sie zwar nachdenklich aber mit der Formulierung, man müsse sich dann ja nicht wundern, und es sei keine Entschuldigung, wehrt sie eine genauere Auseinandersetzung mit dem Fall ab. Diese Haltung bestätigt sich auch in einer späteren Interviewsequenz.

> M. 47: [...][83] Wobei ich dann schon sag wenn se seelische Probleme ham... dann sag ich schon gucken se ma ob se ma zum Sozialarbeiter gehen können >>

Im Gegensatz zu Herrn Schneider oder Herrn Jäger ist Frau Müller ganz klar in ihrer Orientierung auf die Aufgabe der Sozialverwalterin. Mit weitergehenden persönlichen Problemen kann und will sie sich nicht beschäftigen.

> M. 47: >> weil äh in ner viertel Std. oder 20 Min. die ich in der Regel pro Klient hab, kann mer hier net viel reden.... Da muß mer sich auf das wesentliche konzentrieren, das heißt bei uns das Finanzielle (Pause) und die andern Probleme da müssen se gucken wie se mit klarkommen und ich möcht mir auch net.. die Probleme der Leute so an Land ziehen. Also ich wehr mich... ich tu mich dann auch en Stück weit davon abdrehen, weil ... wenn ich das machen würd.. würd ich (Pause) kaputt gehen, ich kann des net und ich will des net. Ich mach's auch ganz bewußt das ich das von mir halte. So ne Distanz. Sonst könnt ich hier net arbeiten. Es gibt schon sehr viel .. Elend. Ich denk auch wenn ich mir manches so richtig verinnerlichen würde dann äh würd ich hier zerfließen vor... Mitleid und so.

Frau Müller sieht hier das Handlungsproblem sehr klar, ebenso klar ist ihre eindeutige Antwort, ihr Bezug auf die Regeln der Bürokratie. Einerseits zeigt diese Äußerung ein hohes Maß an Realismus, gegenüber der Anforderung des Sozialhilfegesetzes der Hilfe zur Selbsthilfe. Frau Müller sieht sehr klar, dass sich dieser Anspruch im Rahmen der finanziellen Hilfe und so wie die Bearbeitung der Fälle organisiert ist, gar nicht realisieren ließe. Die beschwörende Betonung, sie könne sich nicht um die Probleme der Leute kümmern, verrät ein unterschwelliges Gefühl sie müsse es eigentlich doch leisten. Sie macht aber nicht den Fehler wie Herr Schneider, sich berufspraktisch an dem irrationalen und vom Gesetz her bevormundenden Anspruch zu orientieren, die Leute mit der Sozialhilfe zu selbstständigen Menschen zu erziehen. Insofern ist, bezogen auf die rein ausführende Seite des Verwaltungshandelns, ihr Habitus angemessen. An keiner Stelle des Interviews wird allerdings die Aufgabe des Sozialamtes, Hilfe zur Selbsthilfe, von ihr als eigene Aufgabe thematisiert.

---

83 In der vorhergehenden Passage geht es um Probleme mit der Besetzung der Arbeitszimmer mit zwei Bediensteten.

I. 49: Also im großen und ganzen sind sie mit ihrem Beruf zufrieden?

M. 49: Also die Arbeit als solches mach ich gern, mach ich wirklich gern. Es ist schön mit Leuten zu tun zu ham, auch wenn se ma quersch sin oder wenn des net immer so reibungslos abläuft. Äh... ich find des is des Leben und des is in Ordnung und des is gut so. Und solang ich halbwegs gut drauf bin äh.. dann macht mir des auch nix... nix aus, wenn ich selber net gut drauf bin dann kostet des natürlich unheimlich viel Energie.. aber ansonsten gefällt mir des.

Dies ist ein deutlicher Kontrast zu den an anderen Stellen des Interviews geäußerten Gefühlen der Belastung und Frustration, sowie der anfänglich zum Ausdruck kommenden Schwierigkeit „angenehme Fälle" zu schildern. Immer wenn sie konkret aus ihrem Arbeitsalltag berichtet, drängen die unangenehmen Seiten nach vorne. Insofern ist diese Äußerung als eine zu werten, die eher die Aufrechterhaltung eines äußerlichen Anspruchs dokumentiert, nach dem Motto: ‚Bloß nicht in Klagen und Selbstmitleid verfallen', als authentischer Ausdruck der Situation von Frau Müller ist. Dass sie trotz der negativen Aspekte zwanzig Jahre im Sozialamt aushält, ist allerdings ein starker Beleg dafür, dass Frau Müller mit der eingerichteten Balance der Abwehr der Probleme der Klienten und der Erfüllung ihrer bürokratischen Berufspflichten eine ausreichende Positivität gefunden hat, die sie vor einem Abrutschen in manifeste Frustration und Aggressivität den Klienten gegenüber bewahrt.

Sie ist ein Beispiel für die bei Merton herausgearbeitete bürokratische Persönlichkeit, indem sie die innere Disziplinierung zur Unterordnung unter bürokratisch zu erreichende Ziele erfolgreich vollziehen kann, und ihre Gefühle wesentlich auf die Hingabe an die bürokratischen Pflichten konzentriert. Die Regeln, die Akten und Verfahren sind bei ihr nicht mehr Mittel zum Zweck, sondern ganz im Sinne von Merton transformiert zum „end in itself".[84]

Frau Heller: „im Grunde sind se alle gleich aber jeder Fall ist anders. Da gibt's keine Richtlinie die dir sagt jeder Fall ist gleich"

Frau Heller arbeitet seit fünf Jahren in einer Ausländerbehörde und ist 25 Jahre alt. Sie ist eine der Jüngsten und die am wenigsten formal Geschulte in der Gruppe unserer Interviewpartnerinnen und -partner. Allerdings arbeitet sie bereits lange im sozialen Bereich. Frau Heller ist als Angestellte eingestuft vergleichbar dem mittleren Dienst. Sie hatte vorher eine Ausbildung als Stenosekretärin in derselben Abteilung absolviert und dort auch als Stenotypistin gearbeitet. Auf Initiative ihres Chefs hat sie als Sachbearbeiterin angefangen. Es ist anzunehmen, dass

84 Vgl. Merton 1949, 252 f.

sie sich auf diesem Arbeitsplatz für ‚höherwertige' Aufgaben bewährt hat, sonst wäre dies nicht ohne weiteres möglich gewesen. Sie ist allerdings nicht zusätzlich geschult, sondern nur auf ihrem Arbeitsplatz angelernt worden, obwohl für ihre Tätigkeit vielfältige Kenntnisse notwendig sind. Sie entscheidet über Aufenthaltserlaubnisse jeglicher Art an die verschiedensten Personen: Studentinnen und Studenten, Asylbewerber, Touristen, Managerinnen und Manager. Frau Heller muss an ihrem Arbeitsplatz schnelle Entscheidungen aufgrund der Aktenlage fällen. Es wird zu prüfen sein, ob sich das Fehlen einer formalen Ausbildung für ihre Aufgabe in ihrem Umgang mit dem Handlungsproblem und in ihrem Habitus bemerkbar macht. Für die Überprüfung der immer wieder geäußerten Behauptung, Sozialverwaltungsmitarbeiter benötigten keine umfassende Ausbildung, ist Frau Heller eine geeignete Interviewpartnerin.

I. 1: Hallo, und ... ja, Fragen hab ich .. ich würd sagen legen wir los ... als erstes machen wir dann mal die Begrüßung aber das brauch ich ja eigentlich net.

Hel. 1: (*gleichzeitig*) Ne, des brauchst du net.

I. 2: Also vielleicht noch en bißchen was vorab ... ähm es bleibt also unter uns alles ... es wird kein Amt genannt, keine Namen ... und die Kassette wird alles abgetippt und gelöscht ... nä dann hab ich da noch so en paar Fragen zurechtgelegt ... ähm die Fragen sind eigentlich nur dazu da falls wir mal nicht weiter wissen daß ich dann so en kleinen Anhaltspunkt hab aber Ziel ist es eigentlich daß wir ein lockeres Gespräch führen du brauchst nicht unbedingt nur auf die Fragen antworten. Erzähl soviel du willst.

Hel. 2: Okay

I. 3: Ich hab da so zum Einstieg ähm vielleicht ne kleine Tätigkeitsbeschreibung was ihr hier so macht?

Die Interviewerin wirkt unsicher. Die Begrüßung muss vor Beginn des Gespräches schon erfolgt sein. Sie zu wiederholen, würde nur sinnvoll sein, wenn man das Gespräch für ein Publikum inszeniert. Ein lebendiges Gespräch würde so behindert. Die Einleitung folgt dem Muster von ‚Sei spontan' und ist mit denselben Problemen der Künstlichkeit und Verwirrung der Situation behaftet, wie wir es bei dem Gespräch mit Frau Müller feststellen konnten. Die Interviewerin äußert zwar, dass sie ein lockeres Gespräch führen wolle, aber strukturell ist dieser Beginn das genaue Gegenteil hiervon. Darüber hinaus sagt sie wörtlich, dass sie eine Tätigkeitsbeschreibung *habe*, was pragmatisch misslungen ist, da es ja gerade darum geht, diese zu erfragen.

Hel. 3: Wir erteilen Aufenthalte >>

Das Wort „erteilen" entstammt dem amtlichen Sprachgebrauch. Es werden allerdings eher Auskünfte erteilt, während gewichtigere Entscheidungen im amtlichen Sprachgebrauch eher mit dem Wort ‚gewähren' bezeichnet werden. Besonders finanzielle und sonstige Vergünstigungen werden ‚gewährt', unverbindlichere Auskünfte werden „erteilt". Ein Aufenthalt umfasst, wörtlich genommen, das Gesamt einer Praxis an einem bestimmten Ort. Aufenthalte kann man nicht erteilen, sondern sich nur gerade in ihnen befinden oder sie hinter sich gebracht haben. Der Ausdruck muss eine Abkürzung für die Bezeichnung ‚Aufenthaltsgenehmigungen oder –erlaubnisse' sein. Es liegt hier eine für Insider verständliche Abkürzung vor. Von mangelnder Präzision kann nicht die Rede sein.[85]

Stellt man sich vor, einem Klienten gegenüber würde geäußert, wir erteilen Ihnen Ihren Aufenthalt, wird die Unangemessenheit dieser Formulierung deutlich. Sie unterschlägt, dass der bürokratische Akt der Erteilung einer Erlaubnis zum Aufenthalt allenfalls die Bedingung für die Eröffnung einer Praxis des Aufenthaltes schafft, die aber vom Klienten vollzogen wird. In diesem sprachlichen Misslingen wird das Gesamt der Praxis eines Aufenthalts zum Objekt des bürokratischen Vorgangs einer Erteilung gemacht. Darin zeigt sich eine grundsätzlich bürokratische Bevormundung, die die Eigenständigkeit der Klienten missachtet.

Frau Heller spricht im Plural, was markiert, dass sie sich als Teil eines Teams sieht, in dem alle ähnlich Aufgaben verrichten. Das „wir" kann auch eine starke Identifikation mit dem Amt signalisieren. Verschiedene andere Interviewees, wie zum Beispiel Frau Junghans, verwenden in der gleichen Anfangssituation des Interviews sofort das „ich", um die ausgeübte Tätigkeit zu beschreiben.[86]

85 Frau Heller erklärt später sehr präzise, dass es verschiedene „Aufenthaltstitel' gebe, „da ist einmal die Aufenthaltserlaubnis, die Bewilligung, die Befugnis und die Berechtigung. Und diese Befugnis und die Bewilligung sind befristet, und die Aufenthaltserlaubnis kann auch irgendwann unbefristet werden und die Berechtigung ist sowieso der beste Aufenthaltsstatus, den man bekommen kann"(Hel. 12).

86 Dieser Sprachgebrauch könnte auch Resultat der jeweiligen Geschäftsordnungen sein, die in unterschiedlicher Weise den Sprachstil der Schreiben bestimmen. In manchen Behörden wird in Briefen der Absender grundsätzlich mit „Wir" bezeichnet, in anderen Behörden können die Bediensteten ihre Briefe mit „Ich" formulieren. Es gibt aber auch, und das muss berücksichtigt werden, in den jeweiligen Geschäftsordnungen Vorschriften, ob „Wir" oder „Ich" in amtlichen Schreiben zu verwenden ist. Vordergründig ist dies auch dadurch bestimmt, ob die Bediensteten in einer Behörde tätig sind, die einer Person untersteht, oder einem Gremium. Reformvorschläge besagen, dass jede/r Briefschreiber ihre/seine Briefe im „Ich"-Stil schreiben und somit persönlich ver-

Hel. 3: >> für ausländische ja Arbeitnehmer, Studenten, Leute die zur Familienzusammenführung hierherkommen zu einem der halt hier schon länger oder ja... weiter eigentlich nichts. So Sachen wie Ausweisungen oder Asylanträge die werden in einer anderen Abteilung also Sachgebiet erledigt!

Die Antwort benennt zwar den Kern der Aufgabe des Amtes, und zwar in Abgrenzung zu anderen Zuständigkeiten, sagt aber, im Kontrast etwa zu Frau Junghans am Beginn ihres Interviews, nichts darüber, wie die Arbeit konkret verläuft. „Weiter eigentlich nichts" spielt die Tätigkeit als nicht so bedeutungsvoll herunter. Dies widerspricht allerdings in eklatantem Ausmaß der Bedeutung für die Klienten, da die Erteilung von Aufenthaltsgenehmigungen elementar über ihre Zukunft entscheidet. Die Bedeutung und die Zusammenhänge ihrer Tätigkeit sind Frau Heller offensichtlich nicht deutlich. Der Informations- und Ausbildungsstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird demgegenüber in der gängigen Reformdebatte zunehmend als ein Qualitätsmerkmal definiert, da schlecht informierte Mitarbeiter in der Regel wenig motiviert sind und häufiger Fehler produzieren. Zusätzlich fällt in dieser Sequenz auf, dass Frau Heller sofort bezeichnet, wofür sie nicht zuständig ist. Die Formulierung „... nicht zuständig..." ist Bestandteil jeder gängigen Karikatur der Bürokratismus, bereits an dieser Stelle kennzeichnen drei Elemente den Habitus von Frau Heller: Orientierung an bürokratischer Arbeitsteilung, geringe Bereitschaft, sich der Konkretion der jeweiligen Klienten zu öffnen und Vernachlässigung der Kenntnisse in nicht klar durchbürokratisierten Bereichen.

I. 4: (Husten) Gut, kannst du mir vielleicht mal so nen Fall nennen der dir besonders im Gedächtnis geblieben ist. Habt ihr irgendwelche besonderen Sachen gemacht oder ist das alles so ein Trott also alles ...

Die Interviewäußerung geht nicht auf die vorhergehende Antwort ein und präsentiert darüber hinaus zwei unterschiedliche Fragen. Die zweite passt nicht zu der ersten. „Habt ihr irgendwelche besonderen Sachen gemacht" ist einfach die Frage nach Außeralltäglichkeiten und könnte sich auch auf einen Betriebsausflug beziehen. Die Besonderheit eines Falls, „der besonders im Gedächtnis geblieben ist" rührt von dessen eigener Verfasstheit her, infolge dessen „besondere Sachen" gemacht werden müssen. Die Interviewerin interessiert sich also nicht für die Fälle als solche, sondern nur für das, was die Sachbearbeiter an „besonderen Sachen" damit machen mussten. Sie verhält sich ähnlich wie Frau Müller, die ebenfalls nur ihre Arbeit und nicht die Besonderheit der Fälle realisiert.

---

antworten können sollte. Angesichts der Fülle von mitzeichnenden und korrigierenden Vorgesetzten ist dies noch Zukunftsmusik und heftig umstritten.

Hel. 4: Ne, >>

Frau Heller verneint die in der zweiten Frage implizierte Behauptung: Es ist nicht alles so ein Trott. Das bedeutet, dass für sie der Alltag durchaus durch Besonderheiten geprägt ist.

Hel. 4: >> ses jeder Fall eigentlich >>

Mit „jeder Fall" wird demgegenüber von dem ausgegangen, was den Fällen gemeinsam ist. Was nun jeder Fall ist, wird mit „eigentlich" abgegrenzt von einer oberflächlichen Betrachtung – etwa: (1) auch wenn die Fälle verschieden erscheinen, so ist doch jeder Fall dasselbe; oder auch umgekehrt: (2) wenn auch die Fälle alle gleich scheinen, so ist doch jeder Fall etwas Besonderes. Aufgrund der verneinenden Entgegensetzung zur Frage, muss hier Variante (2) vorliegen.

Hel. 4: >> verschieden. >>

„Jeder Fall ist verschieden", meint genau dies: dass sich jeder Fall vom anderen unterscheide. ‚Verschieden' können aber immer nur mehrere Dinge sein (‚diese Muscheln sind alle verschieden'), nicht ein einzelnes (‚diese Muschel ist verschieden', ‚jede Muschel ist verschieden'). Sprachlich wird, obwohl inhaltlich die Differenz gemeint ist, die Gemeinsamkeit realisiert (verschieden sind alle). Damit zeigt sich, dass die zuvor negierte Gleichförmigkeit (nein, kein Trott), die inhaltlich in der Würdigung der jeweiligen Besonderheit bestehen würde, von Frau Heller eben doch, und zwar nicht inhaltlich, sondern nur als Gleichheit in formalem Sinne realisiert wird.

Hel. 4: >> Im Grunde sind se alle gleich >>

Diese Grundsatzaussage bestätigt die Deutung und zeigt darüber hinaus, dass Frau Heller auch keine relevante reale Differenz zwischen den Fällen sieht.

Hel. 4: >> aber jeder Fall ist anders. >>

Nun erfolgt wieder eine Kehre. Da die vorangehende Äußerung nicht widerrufen wird, kann dies nur so verstanden werden, dass jeder Fall zwar seine Eigenheiten mit sich bringt, diese aber nicht eine besondere Bedeutung beigemessen wird.

In dem Changieren (1: kein Trott, 2: jeder Fall, 3: verschieden, 4: alle gleich, 5: jeder anders) drückt sich der Strukturkonflikt zwischen formaler Gleichbehandlung (2 und 4) und materialer Würdigung der jeweiligen Besonderheit (1, 3 und 5) aus.

Hel. 4: >> Da gibts keine Richtlinie die dir sagt jeder Fall ist gleich da … >>

Die Richtlinien sind das, worunter die Fälle subsumiert werden müssen. Genau diese Subsumtion unter Richtlinien ist es, die die Fälle zu Gleichen macht. Dieses Subsumtionsproblem ist das Kernproblem der Verwaltungstätigkeit und muss für jeden einzelnen Fall in seiner konkreten Manifestation, wenn er im Amt auftaucht, jeweils neu praktisch gelöst werden. Indem Frau Heller hier äußert, es gäbe keine Richtlinie, in der sozusagen die Gleichheit aller Fälle von vornherein schon festgelegt wäre, thematisiert sie das Problem als eines der Formulierung von Richtlinien. Sie orientiert sich damit an der die faktische Praxis bürokratisch vereinseitigenden Unterstellung, es könnten alle Fälle „im Grunde" gleich seien.

Sie behauptet zusammengenommen mit der vorgängigen Aussage, die Fälle seien im Grunde gleich, dass das, was erst das Ergebnis ihrer Tätigkeit ist, nämlich die Subsumtion der Fälle und die damit verbundene Gleichmachung der Fälle, ein Kennzeichen der Besonderheit der Fälle selbst ist. Damit bekundet sie, dass sie die konkrete Besonderheit der Fälle gar nicht als etwas vorgängig von den Richtlinien ihrer Tätigkeit Unabhängiges anerkennt. Die Fälle sind von vornherein überhaupt nur als Subsumierte thematisiert.

> Hel. 4: >> Im Grunde genommen schon >>

Wieder erfolgt eine Kehrtwende: Es gibt doch eine Richtlinie, die besagt, dass die Fälle gleich sind.

> Hel. 4: >> das war halt einmal Familienzusammenführung das ist überall gleich >>

Die formale Gleichbehandlung der Fälle wird nun exemplifiziert.

> Hel. 4: >> aber dann die Einzelfälle das ist immer verschieden.

Die Zurücknahme der Gleichheit („Einzelfälle ... verschieden") ist nur eine scheinbare: sie hat die gleiche Figur wie oben, denn es heißt ja nicht, „*die Einzelfälle sind* verschieden" sondern „d*as ist immer* verschieden".

Frau Heller wirkt hier angesichts des Problems, ob für sie die Fälle gleich oder verschieden sind, überfordert. Sie kann die beiden Pole nicht stabil trennen und einander zuordnen (wie etwa, dass jeder Fall zwar von den anderen verschieden ist, aber subsumiert werden muss, oder dass die Fälle als gleiche behandelt werden aber lebenspraktisch sehr unterschiedlich sind). Stattdessen schlingert sie zwischen den Polen hin und her. Die Widersprüchlichkeit des Handlungsproblems wird nicht integriert, sondern fällt in zwei sich widersprechende Sichten auseinander. Dass sie diesen Widerspruch mittels einer Suche nach passenden Richtlinien für jeden Einzelfall zu beruhigen sucht (was ihr aber ver-

wehrt ist), ist Ausdruck einer bürokratischen Orientierung. Nicht ein selbstständiges Anwenden der Richtlinien, ein Ausnutzen des Ermessensspielraums, wird hier deutlich, sondern die Suche nach der richtigen Vorschrift. In dieser Unselbstständigkeit drückt sich unseres Erachtens auch ein Mangel an angemessener formaler Ausbildung aus. Tatsächlich sind die Gesetze und Vorschriften im Bereich der Ausländerpolitik so kompliziert und es gibt so viele Sonderregeln für die unterschiedlichen Herkunftsländer, dass es einer sehr differenzierten Darstellung bedürfte, wenn Frau Heller hier ausführlich Auskunft geben wollte. Auch der Interviewerin fällt die Widersprüchlichkeit der Antwort nicht auf. Sie bleibt bei ihrem Fragenkatalog:

> I. 5: hmm Fällt dir was ein, wo du sagen würdest das war was besonders lustiges? Oder so richtig ätzend, es hat dir überhaupt net gefallen? Daß du da irgendwie ein besonderes Erlebnis hast, hattest?

Die Interviewerin stellt ihre Frage nach den Besonderheiten noch einmal anders. Wiederum fragt sie mehr nach der Empfindung von Frau Heller, als nach dem Sachproblem der entsprechenden Fälle.

> Hel. 5: Eigentlich wüßte ich da jetzt nicht was so ein besonderer Fall war . Es gibt halt ab und zu die Möglichkeit das/ß oder es gibt ab und zu daß die hierher kommen mit Touristenvisum wir bei den Leuten Anhörung machen und dann eine Versagung schreiben und dann sagen ja sie müssen jetzt raus und vier Wochen später sind sie auf einmal wieder da zu dem selben Zweck den sie da halt haben wollten und das ärgert uns dann schon ein bißchen jetzt weil wir die Arbeit umsonst gemacht haben die Anhörung umsonst gemacht und das ist dann halt schon manchmal ärgerlich.

Die außeralltäglichen Fälle, die Frau Heller auf die Frage der Interviewerin benennt, sind negative. Es handelt sich um diejenigen Fälle, bei denen jemand mehrfach versucht, eine Aufenthaltserlaubnis zu erlangen. Diese Fälle fallen auf, weil sie ungewöhnlich viel Arbeit machen. Die Sprache, in der Frau Heller hier spricht, ist eine bürokratische. Sie spricht nicht von Gesprächen mit den Leuten als konkreten Menschen, sondern sie „macht Anhörung" bei ihnen. Bis in die Sprache hinein ist der formale Ablauf der Fokus ihrer Sicht auf das Amt.

> I. 6: hmm hmm ähm Wie läuft en des hier so ab also kommt das Publikum jetzt an die Tür oder macht ihr das über eine Aufrufanlage oder geht ihr selber raus zu den Leuten?

> Hel. 6: Also die um halb acht wird unten geöffnet und dann müssen die Leute je nach Familiennamen sich für die fünf verschiedenen Gruppen hier halt Wartenummern ziehen und die werden dann durch ne Aufrufanlage die verschiedenen Nummern für die Zimmer aufgerufen. Es kann dann halt auch schon mal passieren, (Interviewer hüstelt) daß jemand ne Nummer falsch zieht und wir se dann halt nicht

> bearbeiten können und wegschicken und sagen sie müssen in die und die Gruppe und ne Nummer ziehen. (I.: hmm) Des ist dann halt manchmal ziemlich schlimm wenn ne Familie mit nem kleinen Kind kommt und das tut uns leid wir können da nichts machen das ist nicht unser Buchstabenbereich sie müssen da un da hingehen! (I.: hmm)

Hier bestätigt sich die anfängliche Vermutung des Rückzugs hinter die bürokratische Arbeitsteilung: „... das ist nicht unser Buchstabenbereich...". Es ist auch die Arbeitsorganisation in dieser Behörde, die eine solche Haltung prämiert. Frau Heller passt sich ihr an, obwohl sie es in Einzelfällen schlimm findet. Überlegungen, wie einer solchen Familie schneller geholfen werden könnte, haben hier keinen Platz. Eine solche Ausnahme würde das ganze System durcheinanderbringen.

> Hel. 6: >> Die werden dann halt auch ab und zu schon mal sauer aber im Grunde genommen weiß das ja eigentlich jeder und wenn sie da jetzt in dem Pulk mit hochkommen Hauptsache ne Wartenummer ergattern!

Hier wird ein verstecktes Ressentiment deutlich, das Demonstrativum und die Formulierung „Hauptsache ne Wartenummer ergattern", erinnern an die Bedrohung, die Herr Florian beim Umgang mit seinen Klienten empfindet. Gleichzeitig hat diese Darstellung in ihrer Verkürzung eine herabsetzende Bedeutung. Verständnis für „die" ist nicht zu spüren, eher Ablehnung und latente Bedrohlichkeit. Dass falsche Wartenummern gezogen werden, schreibt sie ebenfalls nur der Hast und – indirekt – der mangelnden Fähigkeit der Klienten zu. Dass dies eventuell daran liegen könnte, dass die Schilder nicht verstanden werden oder dass die Klienten Deutsch nicht lesen können, wird nicht erwogen, es bleibt Schuld der Klientinnen und Klienten.

> I. 7: Und wenn die jetzt im Zimmer sind wie geht das dann weiter?

In ihrer Frageformulierung lässt sich die Interviewerin auf die Formulierung der Interviewee ein, sie benutzt ebenfalls das latent herabsetzende „die" und bestätigt damit eine gemeinsame Sicht.

> Hel. 7: Also wir rufen uns dann die Nummer auf und fragen dann wenn die Leute halt kommen äh was das Anliegen ist meistens gehts halt dann dadrum Verlängerung und Aufenthalt oder wenn sie halt eine vorläufige Aufenthaltsgenehmigung haben eine endgültige Aufenthaltsgenehmigung zu erteilen und dann müssen wir uns die Akten ziehen die in nem Extraraum sind und bearbeiten des dann und schicken wenn die Leute bezahlen müssen an die Kasse und machen dann den Aufenthalt fertig und wenn sie wiederkommen händigen wir den Pass aus und...

Hier verfestigt sich der Eindruck von Fließbandarbeit, die wenig Eigeninitiative zulässt. Es geht für Frau Heller um Routine, während es für

die Klientinnen und Klienten oft um Existenzielles geht. Das nimmt Frau Heller anscheinend gar nicht zur Kenntnis. Auch die Interviewerin scheint das normal zu finden. Sie unterbricht die Darstellung zum wiederholten Mal mit einer Frage, die nicht zum Vorhergehenden passt.

> I. 8: hmm und wann habt ihr Sprechtage?
>
> Hel. 8: Dreimal die Woche Montags, Mittwochs und Freitags. Montag und Mittwoch von 7.30 bis 13. 00 Uhr und Freitags von 7.30 bis 12.00 Uhr.
>
> I. 9: hmm und wieviel Leute schätzt du kommen so ungefähr auf einen Sachbearbeiter?
>
> Hel. 9: Das richtet sich je nach also das werden meistens so um die wenn die Gruppen vollständig sind das sind dann sechs Mann also wird pro Person zwischen 20-25 Nummern ausgegeben und je nachdem wie die Fälle dann halt sind wenn dann natürlich ein schwieriger Fall ist weniger dann haben die anderen Kollegen dann halt mehr Nummern aber so wird es halt von unseres Chefs gesagt zwischen 20-25 Nummern also pro Sachbearbeiter.

Diese Passage gibt Auskunft darüber, wie technokratisch die Ablauforganisation in dem Amt, in dem Frau Heller arbeitet, gestaltet ist. Es gibt Buchstabengruppen, die die ankommenden Klienten grob voreinteilen, die Feineinteilung auf die Sachbearbeiter unterliegt aber offensichtlich noch einmal einem zusätzlichen Verfahren, das sich nach dem Arbeitsanfall, der personellen Besetzung und dem Schwierigkeitsgrad des Falles richtet. Die Mitarbeiterinnen haben keinerlei Einfluss auf die Zahl der Personen, die zu ihnen kommen, auch nicht darauf, wer zu ihnen kommt. Die Masse der zu bearbeitenden Fälle wird gegebenenfalls vom Gruppenleiter verteilt, anscheinend ohne entsprechende Besprechung mit den Mitarbeiterinnen. Hier findet sich ein Indiz für unselbstständige Arbeitsbedingungen, die durch direktives Führungsverhalten verstärkt werden und die Mitarbeiterinnen fast zu Automaten degradieren. Eine bürokratische Persönlichkeit in Mertons Sinne passt in eine solche Struktur reibungslos hinein.[87]

Man kann die schon vorher auffällige technokratische Sprache („Anhörung machen", „Versagung schreiben") als Reaktion auf die Technokratie der Arbeitsorganisation interpretieren. Es ist von ihr her gar nicht vorgesehen, dass die Klienten als ganze Personen gewürdigt werden können. Frau Heller fügt sich der Reduktion der Klienten auf Arbeitsablauffaktoren und hat sich die technokratische Sprache zu eigen gemacht. Die Organisation in dem Amt ist so strukturiert, dass bei einer

[87] Vgl. Merton 1949.

Störung des Ablaufs, etwa durch das Ziehen einer falschen Nummer, ohne Rücksicht auf die Person diese längere Wartezeiten in Kauf nehmen müssen. Frau Heller schildert dieses Problem zwar als „ziemlich schlimm" aber sie schildert kein Durchbrechen dieser technokratischen Struktur, die zu Frustrationen sowohl auf seiten der Klienten wie auch der Sachbearbeiter führen muss. Diese Arbeitsorganisation macht in der Regel unzufrieden, vor allem weil ständige Kontrollen Eigenständigkeit verhindern und der Arbeitsanfall extern gesteuert ist, die Bediensteten haben hier kaum eigene Entscheidungsmöglichkeiten und Freiräume der Arbeitsgestaltung. Frau Heller spricht das Problem nicht an.

Der weitere Verlauf des Interviews liefert für die bürokratische Ablaufgestalt weitere Belegstellen.

> I. 13: [...] Habt ihr das hier auch, das also Leute häufiger kommen und die kennst?
>
> Hel. 13: Das kann auch passieren wenn halt äh sozusagen ein ziemlich krummer Fall ist und ähm dann die halt nur ne vorläufige Aufenthaltsgenehmigung für drei Monate kriegen dann kann also sein daß die alle drei Monate hier sind um den Aufenthalt zu verlängern dann kennt man den Fall doch schon. Aber wenn so während dem Publikum dann sagt man halt doch schon das hab' ich aber schon öfter gesehen hier und so aber dadurch daß wir da ja mit sechs Sachbearbeiter einen Bereich von einer ganzen Menge da bearbeiten dann hast du des ja schon gesehen aber du kennst den Fall ja doch nicht so. (I.: hmm) Nur halt in meinem eigenen Buchstabenbereich da kann schon mal passieren wenn da einer anruft und sagt ja warum und wieso daß ich da dann doch schon mal weiß was der Fall jetzt ist und worum es da jetzt geht oder irgendwas aber meistens muß ich doch in die Akte gucken um genaue Auskunft geben zu können.

Ein besonderes Kennzeichen der Arbeitsstelle von Frau Heller ist die Tatsache, dass es keine längerfristigen Beziehungen zu den Klientinnen und Klienten gibt. Nur wenn die Klienten nach Ablauf der Aufenthaltsgenehmigung wieder auftauchen, kennt Frau Heller die Fälle. Erfolgserlebnisse, wie sie von Frau Baum berichtet werden, dass es Sicherheit verleiht, wenn sie ihre Aktennummern und die Stimmen ihrer Klienten erkennt, sind ihr versagt aufgrund der Arbeitsorganisation. Dass sie die Fälle überhaupt kennen lernen kann, hat zur Voraussetzung, dass diese „krumm" sind, d. h. sie tritt den Klienten tendenziell nur dann als ganzen Personen gegenüber, wenn sie negative Erfahrungen mit ihnen machen muss. Erfolgserlebnisse bleiben auf diese Weise aus, die negativen Eindrücke verstärken sich. Es wird an dieser Stelle von Frau Heller als Ausnahmefall markiert, wenn sie „doch schon mal weiß, was der Fall jetzt ist". Der Kontext macht zwar deutlich, dass es darum geht, zu wissen, was der Fall ist, ohne vorher in die Akten geschaut zu haben,

aber die Lesart, sie wisse überhaupt nur im Ausnahmefall, was der Fall ist, wird nicht explizit vermieden. Darüber hinaus kommt erneut die technokratische Reduktion der Klienten, in der Formulierung „während dem Publikum", die eine im Grunde geltenden sprachlichen Regeln widersprechende Abkürzung für den Sachverhalt ‚während der Tätigkeit des Empfangs von Publikum' darstellt, zum Ausdruck.

Man kann sagen, dass Frau Heller das Handlungsproblem hier weniger auf der Ebene des Habitus zugunsten einer bürokratischen Lösung reduziert, sondern eher vermittelt über die Unterordnung unter die technokratische Behördenorganisation. Man kann von einem habituellen Entgegenkommen bei Frau Heller sprechen, das sich darin ausdrückt, dass sie das Problem gar nicht wahrnimmt.

> I. 23: hmm Und wenn du jetzt hier rausgehst aus dem Amt nimmst du auch manche Sachen mit heim oder kannst du das komplett trennen?
>
> Hel. 23: Ne also mit nachhause da trenn' ich also komplett. Seh ich auch im Grunde nicht ein wenn ich hier jetzt meine acht Stunden gearbeitet hab' daß ich mir dann auch noch die Arbeit mit nachhause nehmen soll für die kurze Freizeit die da noch übrig bleibt.

Die Frage nach dem „mit nach Hause nehmen" wurde anderen Interviewees auch gestellt, Frau Heller ist die einzige, die die Metapher wörtlich missversteht, im Sinne von ‚sich unerledigte Arbeiten' mit nach Hause nehmen. Alle anderen entsprechend befragten Interviewees haben den Bezug auf das Handlungsproblem thematisiert. Sie gingen als Reaktion auf diese Frage auf die Konfrontation mit schweren Lebensschicksalen und Problemen wie selbstverständlich ein, die eine Beschäftigung mit den Fällen auch im Privatleben, wie zum Beispiel das häufig berichtete Erlebnis des nachts Aufwachens, nach sich zieht. Für Frau Heller hingegen ist ihre Arbeit ein Job wie jeder andere auch, jenseits der acht Stunden liegt die knappe Freizeit.

Im weiteren Verlauf des Interviews ist noch eine Passage aufschlussreich, in der es um die Beziehung von Frau Heller zu den Klientinnen und Klienten geht:

> I. 25: Meinst du es gibt einen ganz besondere Sorte von Menschen ähm die für Publikumsverkehr besonders geeignet sind oder kann eigentlich jeder das machen?
>
> Hel. 25: Naja es gibt denk ich mir mal auch welche die damit nicht so fertig werden wenn da doch da ziemlich verschiedene Fälle auf dich zukommen wo du dann doch mit fertig werden mußt. Da sind manchmal Fälle die sind dann ja da denkst du sollst de den nachhause schicken und sagen ne sie kriegen keinen Aufenthalt mehr wir können nichts mehr für sie machen sie müssen wieder zurück nach in die Heimat und die Leute fangen dann halt hier an und jammern ne ich

> will nicht und fangen an zu heulen. Das geht einem dann doch schon manchmal nahe. Man denkt ah jetzt sollst du den wieder zurückschikken und der hat hier schon so lange gelebt da denk ich mir manchmal doch schon...

Die Krise des „nicht damit fertig werdens" stellt sich nach Frau Heller dann ein, wenn wieder Erwarten „doch" verschiedene Fälle auf die Mitarbeiter zukommen. Das „doch" impliziert, dass die Konfrontation mit verschiedenen Fällen nicht erwartbar war. Die Realität des Handlungsproblems macht sich im Berufsalltag geltend, denn es muss die Würdigung der jeweiligen Besonderheit mit der Subsumtion unter die Gesetze in Einklang gebracht werden. Aufgrund der Gesetze und Vorschriften wird dann eine Entscheidung über die Genehmigung oder nicht Genehmigung getroffen. Frau Heller markiert durch den Übergang von der dritten in die zweite Person dieses Problem als ein generelles, das nicht nur die Leute betrifft, die damit nicht fertig werden, sondern alle.[88] Sie bringt damit zum Ausdruck, dass sie selbst das Problem bewältigt hat. Gleichzeitig dramatisiert sie es angesichts der Interviewerin, der ja der hier thematische ‚Praxisschock' noch bevorsteht.

Aufschlussreich ist auch das zweite und das letzte „doch", denn es impliziert eine innere Auseinandersetzung mit der Norm des „gut-damit-fertig-werdens". Im Gegensatz zu dieser Norm, passiert es ihr „doch", dass ihr bestimmte Fälle nahegehen. Sie muss aufgrund der formellen Regeln Entscheidungen treffen, die für die Klienten folgenreich sind, obwohl sie weiß, dass es für sie hart und schlimm ist. Aufgrund einer negativen Entscheidung, d. h. der Verweigerung der Aufenthaltsgenehmigung, verwandeln sich die Fälle in jammernde Menschen, die anfangen zu heulen. Die sehr konkrete Schilderung dieser Situation, mit wörtlicher Rede, wird durch das distanziertere, verallgemeinernde „einem" abgebrochen, Frau Heller thematisiert nicht ihre eigenen Gefühle. Trotz aller Distanzierung wird für Frau Heller diese konfliktträchtige und gefährliche Situation so plastisch, dass sie in die direkte Rede fällt und den Entscheidungskonflikt, der für sie entsteht, sehr deutlich darstellt. Sie fängt an zu schildern, wie es ihr in dieser Situation geht, dass ihr eigene Gedanken, die sie sich offensichtlich eigentlich verbieten müsste, in den Kopf kommen: „da denk ich mir manchmal doch". Auch hier wird das adversative „doch", das deutlich macht, dass es sich um nicht für normal Gehaltenes handelt, noch einmal aufgegriffen.

---

88 Das generalisierte „Du" beinhaltet einen induktiven Schluss von sich auf andere. Es erheischt Erfahrungshaltigkeit. Was man mit dem generalisierten Du darstellt, stellt man als generalisierbares Ergebnis der eigenen Erfahrung dar, ohne es auf die Partikularität der subjektiven Erfahrung zu beschränken.

Die Äußerung zeigt, dass Frau Heller sehr wohl den Klienten als ganzen Menschen sieht, wenn es sich von den Folgen ihrer Entscheidung her aufdrängt. Die rekonstruierte Abschottung gegenüber das Herandrängen von Zweifeln verhindert aber, dass sie darunter in ihrem Beruf leidet.

Nach einer Frage zum Arbeitsklima fragt die Interviewerin nach dem Führungsstil in der Behörde:

> I. 27: hmm Am Anfang hast du da gesagt daß euer Chef bestimmt wieviel Leute auf einen Sachbearbeiter kommen. Wie ist so das Verhältnis zu eurem Chef könnt ihr da sagen hier das reicht uns jetzt. Stellt er auch auf Raten von euch dieses Kästchen mit den Nummern ab? Oder macht das doch nur nach Gutdünken oder interessiert er sich da nicht dafür?
>
> Hel. 27: Unsrer muß ich sagen der ist da doch schon ziemlich gut dahinter her daß er da mal guckt ähm wieviel Nummern jetzt ausgegeben sind wieviel dann halt noch in der Aufrufschleife sind und daß er dann halt rechtzeitig abstellt. Dann gibts halt auch Vorgesetzte die da denken ne ich lass die Nummern lieber mal offen wo wir dann am absaufen sind. Die holen sich lieber irgendwo ne Vertretung wo die dann in ner anderen Gruppe dann abgezogen werden und des dann halt dann damit weiterzubearbeiten. (ca 7-8 Sekunden Pause) Des passiert in letzter Zeit fast jeden Sprechtag mindestens eins zwei weil wir halt ziemlich oft voll besetzt sind daß wir dann halt ein oder zwei abgezogen kriegen und die dann Vertretung in anderen Gruppen machen.

Die Klienten sind nur noch Nummern in einer Aufrufschleife, die vom Chef reguliert wird. Wenn diese Regulation misslingt, läuft das Ende des Bandes über und die Sachbearbeiter „saufen" ab. Das Technokratische der Nummernorganisation ist nicht nur eine Entwürdigung der Klienten, sondern auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Amtes.

Frau Hellers Arbeitsalltag gleicht mehr einer Fließbandarbeit. Ihr bleibt das, was die anderen Interviewpartnerinnen und -partner zum Teil als kleine Entschädigung für den schwierigen Arbeitsalltag empfinden, der persönliche Kontakt und eventuelle Erfolgserlebnisse weitgehend versagt, da sie ihre Klienten fast nie wiedersieht. Wiedersehen ist für Frau Heller in der Regel mit zusätzlichem Ärger verbunden und es ist die Ausnahme.

Eine angelernte und schlecht informierte Mitarbeiterin muss in diesem Amt über das Lebensschicksal von Ausländerinnen und Ausländern, die, auf welchen Wegen auch immer in Deutschland gelandet sind, maßgeblich entscheiden. Es ist anzunehmen, dass dies kein Einzelfall, sondern die Regel ist. Im Zuge von Sparmaßnahmen dürfte die Tendenz steigen, qualifiziertes Personal aus den publikumsintensiveren Bereichen weiter abzuziehen oder gar nicht erst einzustellen.

Es ist zu vermuten, dass die Art der Organisation, des Umgangs mit ihnen für Mitarbeiterinnen und Klienten gleichermaßen unerträglich ist. Sicherlich ist es im Sinne einer restriktiven Ausländerpolitik, so wenig wie möglich entgegenzukommen, zu entmutigen und unpersönliche Behandlung als Abschreckung zu praktizieren. Insofern dürfte diese Behörde entsprechend politischen Vorgaben bürokratisch einwandfrei funktionieren, ohne weitergehende Rücksicht auf menschliche Schicksale. Allerdings werden auf beiden Seiten des Schreibtischs menschliche Opfer erbracht. Für die dort arbeitenden Bediensteten wie Frau Heller bedeutet diese Organisation Anpassung an hierarchische Strukturen, fraglose Unterordnung, kaum Entscheidungsspielraum und fehlende individuelle Weiterentwicklungschancen. Weiteres Absinken der Motivation, hohe Fehlerquoten und unzufriedene Klienten sind die Folge solcher Personalpolitik. Unsere Anfangsfrage, ob es sich anbietet, angelernte Kräfte in publikumsintensiven Bereichen einzusetzen, muss daher angesichts der Kosten auf der Mitarbeiter – wie Kundenseite eindeutig verneint werden.

Mangelnde theoretische Ausbildung führt in diesem Fall der fraglosen Anpassung an technokratische Strukturen zu einer Verschärfung der Unselbstständigkeit und damit zu einer Verstärkung der Schwierigkeiten bei der Bewältigung des Handlungsproblems, denn es werden nicht einmal mehr die vorhandenen Ermessensspielräume adäquat in der Würdigung der Einzelfälle ausgenutzt. Dies widerspricht eindeutig den Grundsätzen des Sozialgesetzgebers.

VII Vergleich der verschiedenen Fallanalysen

Unser Vergleich aller Fallanalysen orientiert sich an der Frage, wie die einzelnen Interviewpartnerinnen und -partner das oben rekonstruierte Handlungsproblem im täglichen Vollzug bewältigen. Die jeweils habituell entwickelte spezifische Form der Bewältigung des strukturellen Handlungsproblems, die wir in den Interviewanalysen herausarbeiteten, beinhaltet die von den Befragten als Reaktion auf die besondere Handlungssituation in den Ämtern entwickelten Deutungsmuster, die im Gespräch geäußerten Deutungen, die die Aufgaben der Sozialverwalterinnen und Sozialverwalter betreffen, die Haltung zu den bürokratischen oder gesetzlichen Vorgaben des Verwaltungshandelns, ferner die spezifische Haltung den Klienten gegenüber und die während der Interviews von den Interviewees selbst geschilderten Verhaltensweisen, insbesondere ihr Verhalten in Konfliktsituationen.

Mit der spezifischen Bewältigung des Handlungsproblems hängen Einstellungen gegenüber dem Beruf des Sozialverwalters zusammen, wie Berufszufriedenheit oder Enttäuschung bis hin zur inneren Kündigung. Sicher ist von einem Passungsverhältnis zwischen Habitus und Rahmenbedingungen auszugehen, das die in den Interviews zum Ausdruck kommende Bewältigungsform jeweils generierte.

In die Ausbildung des jeweiligen Habitus gehen die jeweils unterschiedlichen Verläufe der beruflichen Sozialisation ein und sind so ebenfalls für die spezifische Ausformung der Bewältigungsformen verantwortlich. Da uns biographische Daten der Interviewees nur sehr bruchstückhaft zur Verfügung standen, konnten keine Hypothesen aufgestellt werden, die sich auf biographische Entwicklungslinien beziehen. Unsere Darstellung ist daher auf die Auseinandersetzung mit den spezifischen Reaktionsformen der Interviewees auf die Arbeitssituation, wie im Interview geäußert, sowie auf sporadische Informationen über die berufliche Sozialisation beschränkt.

1 Bewältigungsmuster für das strukturelle Handlungsproblem

In diesem Abschnitt sollen zunächst die verschiedenen Bewältigungsformen des Handlungsproblems und die sich darin ausdrückenden Habitusformationen, die wir anhand der Interpretation der Interviews rekonstruieren und typologisch differenzieren konnten, noch einmal in einer Gesamtschau miteinander verglichen werden.

Es kann in dieser Studie nicht darum gehen, ein simples Bewertungsschema anzulegen, nach dem die Interviewees als fähig oder unfähig zur Bewältigung des Problems kategorisiert werden. Ob jemand einen guten Rapport zu den Klienten herstellen kann oder nicht, ein gutes Verhältnis zu den Arbeitskollegen hat oder nicht, sich wohlfühlt bei seiner Tätigkeit oder nicht, etc., ist nicht bezogen auf die Einzelfälle als solche bemerkenswert, sondern allein insoweit, als sich in den Fällen allgemeine Strukturen verkörpern, deren Kenntnis und Reflexion für diejenigen aufschlussreich sein könnten, die vor ähnliche Problemlagen in ihrer Berufspraxis gestellt sind, oder die sich auf eine entsprechende Berufspraxis vorbereiten. Die Analysen mögen an manchen Stellen wertend erscheinen, daher möchten wir ausdrücklich betonen, dass die hinter den Interviewprotokollen stehenden Personen als solche nicht Gegenstand von Wertungen oder Beurteilungen sind. Die verwendeten Namen, die frei erfunden sind, dienen ausschließlich der besseren Lesbarkeit. Wir thematisieren hier nur das Protokoll eines kleinen Ausschnitts aus der Gesamtheit ihrer Praxis, dies allerdings möglichst ausführlich und für die zugrundeliegende Fragestellung maximal ausgedeutet. Der zu erwartende Einwand, die untersuchten Interviewpartner könnten doch in der Praxis im Einzelfall möglicherweise noch ganz andere Verhaltensweisen an den Tag legen, eine hier als den Klienten gegenüber eher abweisend rekonstruierte Sachbearbeiterin könne faktisch durchaus einmal freundlich sein und ein von uns als eher ausgeglichen Rekonstruierter auch einmal unsachlich aggressiv, kann nicht widerlegt, aber eben auch nicht aus dem vorliegenden Datenmaterial, das allein die Basis unserer Aussagen ist, belegt werden.[1]

Vergleicht man die einzelnen Fälle, so lassen sie sich dahingehend typologisch unterscheiden, ob sie die im Handlungsproblem angelegte Widersprüchlichkeit zugunsten einer Vermeidungsstrategie stillstellen oder als praktisch immer wieder zu bearbeitendes Konstitutivum für ihre Tätigkeit anerkennen und in jeder einzelnen Entscheidungssituation eine je spezifische praktische Bewältigung des Dilemmas anstreben.

Das Problem, dass einerseits der krisenhafte Einzelfall des im Hier und Jetzt des Büroraumes vor einem stehenden Klienten niemals in seiner vollen Komplexität unter die in den Verwaltungsgesetzen und Vorschriften vorgängig festgelegten Kategorien zu subsumieren ist, andererseits aber faktisch die Subsumtion die Voraussetzung für die gerechte Verteilung von knappen Gütern darstellt, die allein den Klienten auch eine praktische materielle Hilfe jenseits paternalistischer Be-

1 Darüber hinaus halten wir aus methodischen und theoretischen Gründen daran fest, dass auch situativ scheinbar von unserer Interpretation abweichendes Handeln sich letztlich als mit dem Habitus kompatibel bestimmen lassen wird. Eine systematisch Inkongruenz im Handeln ist eine unsparsame Annahme.

vormundung sichert, dieses konstitutive Problem ist in der Praxis des Sachbearbeiters im Sozialamt niemals durch vorgefertigte Standardlösungen zu bewältigen, sondern stellt sich mit jedem Klienten und jeder Fortsetzung der bereits bewilligten Zahlungen neu. Die Sachbearbeiterin, der Sachbearbeiter muss damit rechnen, dass bei jedem Fall erneut möglicherweise die Gesetze nicht ausreichen, um einer bestimmten Person zu helfen, dass die Klienten immer wieder erneute Versuche unternehmen, strategisch täuschend an die Hilfezahlungen zu gelangen, dass möglicherweise nicht alle Facetten eines Falles berücksichtigt worden sind und dadurch zu unrecht die Zahlungen verweigert wurden, oder aber einer Täuschung allzu naiv aufgesessen wurde und sich später herausstellte, dass sich ein Klient dasjenige Geld, was einem anderen zu Unrecht vorenthalten worden ist, selbst zu Unrecht verschafft hat, und so weiter und so fort. Die Bediensteten im Sozialamt müssen es als ihren Berufsalltag anerkennen und müssen die daraus resultierende Belastung aushalten, dass Klienten ihre Arbeit, z. B. aus Vereinsamung, als eine Möglichkeit zur Interaktion missverstehen, und dass manche Klienten genötigt sein können, sich den bürokratischen Verfahren der Beantragung von Sozialhilfe zu unterziehen, obwohl sie faktisch aus der Belastung ihrer Lebenssituation heraus zur Erfüllung der in den Verfahren ihnen abverlangten Eigenleistungen (z. B. dem korrekten Ausfüllen eines Antrages oder dem pünktlichen Einhalten von Terminen) nicht (mehr) in der Lage sind. Diese Probleme lassen sich in einem solchen Amt nicht vermeiden und machen die Tätigkeit in einem Sozialamt im Unterschied zu dem in einer KFZ-Zulassungsstelle zu einer, die tendenziell den Tätigkeitsbereichen des professionalisierten Handelns eher zuzurechnen sind, als denen der reinen bürokratischen Routineexekution.

Damit soll aber die Differenz zu den genuin professionalisierten bzw. professionalisierungsbedürftigen Tätigkeiten nicht unterschlagen werden. Kern der Tätigkeit im Sozialamt bleibt die Verwaltungstätigkeit, also die Bürokratie. Von ihr zu erwarten oder ihr anzusinnen, den Klienten eine therapeutische Hilfe bieten zu können, wie sie etwa der psychologischen Hilfe eignet, würde ebenso wie die reine bürokratische Routineexekution das oben skizzierte Handlungsproblem verleugnen. In unserem Interviewmaterial lässt sich in all den Fällen, für die ein solches Verständnis der Hilfe kennzeichnend ist, insbesondere Jäger und Schneider, ein Scheitern entsprechender Haltungen, die eher dem Berufsverständnis der Sozialarbeit entspringen, aufzeigen.

Frau Junghans, Herr Anger und Frau Baum konnten als Typen rekonstruiert werden, die trotz ihres so unterschiedlichen Charakters und ihrer unterschiedlichen Lebenssituation, nicht gezwungen sind, die Offenheit im Umgang mit den Klienten zugunsten einer voreingerichteten

Betonung der bürokratischen Verfahren, oder aber einer die Konkretion der Lebenssituation der Klienten aggressiv abwehrenden Haltung zu schließen. Dementgegen ist es gerade das Kennzeichen ihrer Haltung dem Beruf gegenüber, wie sie sich in ihren Äußerungen im Interview niederschlägt, die Konkretion des Einzelfalles insoweit zu würdigen, als dass die Realität der Notsituation der Klienten eine Chance erhält, sich bei der Entscheidung über die Zahlung der knappen Mittel der Sozialhilfe durch den Sachbearbeiter geltend zu machen. Damit ist nicht gesagt, dass dieses bei den anderen Interviewpartnern gänzlich ausgeschlossen wäre. Allerdings lassen sich immer wieder Belege dafür finden, dass bei ihnen die Offenheit des Vollzuges der Praxis mit den Klienten eingeschränkt ist. Es lassen sich bei allen anderen Interviewees in irgendeiner Form wirksame Immunisierungszirkel und Vermeidungsstrategien für den Kern des Handlungsproblems rekonstruieren. Man kann bei manchen feststellen, dass dem Handlungsproblem dadurch ausgewichen wird, dass an seine Stelle sozusagen unlösbare „Stellvertreter-Probleme“ (z. B. die angebliche Renitenz der Klienten, die Arbeitsüberlastung, die Überforderung durch die Arbeitsorganisation, die allgemeine gesellschaftliche Situation), als Grundlage für eine Dauerklage treten. Interessanterweise ist es, wie der Fall von Herrn Schneider zeigt, nicht damit getan, das Handlungsproblem kognitiv und explikativ erfasst und ausformuliert parat zu haben. Entscheidend ist der Habitus, der sich aus den Interviews rekonstruieren lässt und der die Praxis bestimmen wird.

Bei allen Interviewees, außer Herrn Anger, Frau Junghans und Frau Baum, ließ sich die Kaschierung der Realität des Handlungsproblems aufzeigen:

Frau Müller sieht es als ihre wesentliche Aufgabe an, die Akten in Ordnung zu halten, so dass die Praxis mit Klienten im Wesentlichen unter dem Gesichtspunkt vollzogen wird, inwiefern sich diese den von Frau Müller festgelegten organisatorischen Normen unterwerfen. Die Konzentration auf diese Seite des Dilemmas gestattet es ihr, die Spannung des Handlungsproblems auszublenden. Aus der Tatsache, dass sie ihre Akten bei der Arbeitsüberlastung in ihrem Amt nicht immer in Ordnung halten kann, erwächst ihr Frustration. Sie wirkt allerdings nicht grundsätzlich frustriert. Ihr Bürokratismus führt nicht dazu, dass ihr aus dem Umgang mit den Klienten nicht auch eine Positivität erwachsen würde. Sie möchte explizit „keinen trockenen Schreibtischjob machen“. Dies ist aber eine diffuse abstrakte Aussage, die sie nicht aus Erlebnissen an konkreten Einzelfällen herleitet, und die möglicherweise legitimatorische Funktion hat. Die Erfüllung bürokratischer Pflichten steht für sie auch bei den Klienten im Vordergrund, wobei sich die Erfahrung

der Nichterfüllung solcher Pflichten aber nicht zu einem generalisierten Ressentiment gegenüber den Klienten verhärtet.

Frau Heller thematisiert vorrangig nur die Kategorisierungen innerhalb der organisatorischen Abläufe. Durch die technokratische Engführung in dem stark formalisierten Ablauf ihres Amtes wird die Spannung zum anderen Pol: dem Einzelfall, kaschiert. Bei Frau Heller manifestiert sich der bürokratische Habitus auf ganz andere Weise als bei Frau Müller. Die Organisation des Amtes ist selbst technokratisch strukturiert, sie bekommt die Klienten nach einem Zufallsprinzip (Nummernaufrufschleifen) zugeordnet, sieht sie in der Regel nur einmal und hat keine weitere Funktion als die Entscheidung darüber, ob jemandem eine Aufenthaltserlaubnis gegeben wird. Dass sie diese technokratische Organisation des Amtes nicht nur unhinterfragt in Kauf nimmt, sondern als selbstverständlich angemessen unterstellt, zeigt ihre an vielen Stellen des Interviews ungebrochene Übernahme technokratischer Kategorien („Aufenthalte erteilen" „Anhörung machen", „Absaufen" der Mitarbeiter durch verspätetes „Abstellen" des Besucherstromes durch den Chef). Sie thematisiert das Handlungsproblem zu Beginn des Interviews aber in einer Weise, die deutlich macht, dass es für sie eine Quelle von Konfusion und Unklarheit darstellt. Sie scheint in ihrem Job nicht frustriert zu sein und zeigt demzufolge auch keine Anzeichen von Ressentiment den Klienten gegenüber. Ihr Fall lässt sich als ein Beleg dafür lesen, dass mangelnde Ausbildung hinsichtlich der Erfüllung bürokratischer Tätigkeiten weniger gravierend ist, aber hinsichtlich des hier zentralen Handlungsproblems der Vermittlung von Einzelfall und Gesetzesvorgabe zu Konfusionen führt, die tendenziell Technokratismus zum Ergebnis haben.

Frau Schwertmann entwickelt ein ausgeprägtes Ressentiment den Klienten gegenüber und erhebt es zynisch zu ihrem Motto, die Klienten möglichst vom Sozialhilfebezug abzuhalten. Sie vereinseitigt die Wahrnehmung der Klienten und stellt so die Dynamik des Handlungsproblems vermeintlich still. Die Klienten müssen hier gegen einen starken Widerstand ankämpfen, der wiederum zu entsprechender Abwehr führen wird. Es bildet sich ein Immunisierungszirkel heraus, der sich auch bei anderen Interviewees findet.

Herr Schneider expliziert zwar das Handlungsproblem am klarsten, auch sprachlich, überfordert sich aber mit einem überzogenen Hilfeanspruch. Sein Scheitern interpretiert er als Beleg für die Renitenz der Klienten, so dass sich auch bei ihm ein Immunisierungszirkel entwickelt, der zu einem generalisierten Ressentiment gegenüber den Klienten führt. Dahinter verschwindet subjektiv das Handlungsproblem, das jedoch objektiv in dem Zirkel zum Ausdruck kommt.

Herr Florian reagiert auf einer sehr grundlegenden, der psychischen Charakterformation zuzurechenden Ebene abweisend und unhöflich auf seine Gesprächspartner. Aus Angst vor der Unsicherheit einer offenen Gesprächssituation und aus einer auf Dauer gestellten Aggressivität heraus, kategorisiert er die Klienten entweder als negative oder aber als unproblematische Fälle. In beiden Varianten braucht Herr Florian sich nicht auf die Besonderheiten einzulassen, wodurch für ihn die Spannung des Handlungsproblems,[2] subjektiv verschwindet.

Herr Jäger ist aufgrund seiner wechselvollen und von Unentschiedenheit gekennzeichneten Berufslaufbahn frustriert und sieht sich gezwungen, die Begegnung mit den Klienten als einen Prozess des sich erhärtenden Misstrauens und Wandels zum Negativen hin anzusehen. Er hat den Anspruch, sich für die Interessen der Klienten einzusetzen, sieht die Realisierung dieses Anspruchs aber mehr und mehr durch seine schlechten Erfahrungen überschattet, bis hin zu der ihm notwendig erscheinenden Ansicht, dass er eigentlich seinen Arbeitsplatz wechseln müsste. Anspruch und schlechte Erfahrung bedingen einander wechselseitig.

Frau Heuer hat, im Kontrast zu den Bürokraten, gerade Schwierigkeiten damit, den von den Klienten faktisch an sie herangetragenen Anliegen, oder auch den von ihr selbst als angesonnene Forderungen gedeuteten Anliegen gegenüber die nötige Distanz zu wahren. Gerade dadurch gerät sie in eine als permanent erlebte Überforderung, die freilich im Hintergrund letztlich einen Immunisierungszirkel der Offenheit der Klientenpraxis gegenüber enthält. Teil dieses Zirkels ist die offensiv zur Schau gestellte Positivität ihrer Haltung dem Beruf gegenüber, die nicht daran rütteln lässt, dass alles in Ordnung sei.

Herr Rody stellt sich selbst als einen lockeren und offenen Sozialarbeiter dar, der sein Ressentiment gegenüber den Klienten im Zaum hält. Durch versozialwissenschaftlichte Subsumtion immunisiert er sich dabei gegen die Konkretion des Falles zugunsten einer voreingerichteten Kategorisierung. Dabei versteht er sich selbst als einen im Sinne der Klienten denkenden und unproblematischen Sachbearbeiter, ohne dass er dabei den Widerspruch zu der latenten Ablehnung der Klienten („ein anderes Publikum wäre mir halt schon lieber") bemerkt.

2 An diesem Sonderfall wird deutlich, dass die Handlungsweisen, die Bewältigungsformen, die wir bei den einzelnen Fällen rekonstruieren und als Antworten auf das zugrundeliegende Handlungsproblem bestimmen konnten, in ihrer Verfehltheit nicht auf psychischen Defiziten beruhen. Solche kommen aber bei Herrn Florian offensichtlich hinzu und überformen den Versuch, angemessen auf das Handlungsproblem zu reagieren, an dem die meisten unserer Interviewees auf je unterschiedliche Weise scheitern.

Herr Krekow betont die bürokratischen Verfahren und stellt die Fälle immer schon im Hinblick auf ihre Thematisierung innerhalb entsprechender Lösungsverfahren dar. Er kann sie kaum unabhängig von den für ihn beruflich relevanten Zusammenhängen würdigen. Herr Krekow ist daran orientiert, die Fälle im Schema einer formalen Lösungsroutine zu sehen. Es ist weniger eine die Einhaltung formeller Regeln als Selbstzweck betrachtende Haltung, sondern die durch die formelle Routine vorstrukturierte Wahrnehmung des Handlungsproblems überhaupt, die ihn letztlich zu einem Bürokraten machen. Darüber hinaus hält er, trotz seiner im Prinzip die Dienstleistung in den Vordergrund stellenden Haltung, an einen überkommenen Paternalismus fest, der von den Klienten Dankbarkeit und Bescheidenheit bei der „Bittstellung" auf dem Amt erwartet.

2 Verschränkungen

Vergleichen wir nun die Fälle in Bezug auf den Umgang mit den Klientinnen und Klienten, ist offensichtlich, dass Herr Anger und Frau Baum, sowie Frau Heuer und Frau Junghans zu einer offenen Begegnung mit den Klienten und zu einer differenzierten Wahrnehmung von deren persönlichen Problemen in der Lage sind, ohne die Vorgaben der Organisation aus den Augen zu verlieren. Bei Frau Junghans fanden wir Ansätze von Ressentiments, die in Überforderungssituationen aufzuscheinen beginnen.

Bedienstete können im Verlauf ihres Berufslebens ihren berufsspezifischen Habitus durchaus verändern. Dies ist auf berufliche Erfahrungen, Erfolgs- oder Misserfolgserlebnisse und die Arbeitsorganisation zurückzuführen. Präzise Zielvorgaben, differenzierte Arbeitsstrukturen, angemessenes Führungsverhalten, ständige fachliche Betreuung und ein entsprechendes Lern- und Arbeitsklima würden zusammen mit einer adäquaten Ausbildung und Personalplanung dazu beitragen, dass belastende Erfahrungen nicht dazu führen, sich in Bürokratismus oder in Ressentiments gegenüber den Klienten zurückzuziehen.

Bei *Frau Heuer* schlägt das Engagement für die Klienten in eine überfürsorgliche Haltung um, die von einigen ausgenutzt wird und dann bei ihr zur Überbelastung führt. Sie hat, ebenso wie *Frau Schwertmann,* eine stark erzieherische Haltung, die allerdings eher ein Helfersyndrom darstellen als autoritär-kontrollierend zu wirken. Dennoch drückt sich hierin aus, dass sie, wie auch *Herr Florian,* die Klienten letztlich nicht in ihrer Autonomie akzeptiert, sondern durch helfende Eingriffe zu ändern versucht. Dabei gibt sie die vorgegebene rollenmäßige Festlegung auf bürokratische Regeln auf und lässt sich durch die Ansprüche der Klienten, die sie als Übergriffe erlebt, verunsichern. Für sie ist es ein Problem,

ihre menschlich und natürlich wirkende Fürsorglichkeit und Hilfsbereitschaft, wie sie auch der Interviewerin gegenüber zum Ausdruck kommt, einzelfallgerecht so einzusetzen, dass sie nicht in Bevormundung umschlägt und dass ihr die Arbeit nicht an anderer Stelle über den Kopf wächst. Da sie Ärger auch spontan auszudrücken versteht, kann sie trotz hoher Belastung den Anforderungen (noch) standhalten. Frau Heuer und Frau Schwertmann haben aufgrund der Unklarheit über die Ziele erfolgreicher Sozialverwaltung eigene Maßstäbe zur Beurteilung von Erfolg entwickelt. Während die Ältere sich bereits aufgrund vieler Misserfolge auf eine ressentimentgeladene Grundstimmung gegenüber den Klienten zurückgezogen hat, um das Scheitern ihrer Vorstellungen nicht als persönliches Versagen erleben zu müssen, hat die Jüngere noch mehr Elan und Idealismus. Es ist zu befürchten, dass auch sie an ihren selbstgestellten, unangemessenen Zielvorstellungen scheitern wird. Kommen sehr schlechte Arbeitsbedingungen hinzu, ist abzusehen, dass auch Frau Heuer den Rückzug in Zynismus und Resignation antreten, wie Herr Florian sich auf rein bürokratische Abwicklung beschränken, oder den Arbeitsplatz wechseln wird. Wie wäre eine solche mögliche, wenn nicht wahrscheinliche Entwicklung zu verhindern, wie wäre sie zum Positiven zu wenden? Eine Analyse, auf der Basis von Protokollen der Praxis selbst, könnte im Rahmen einer beratenden Begleitung der Praxis, die sich an supervisorische Konzepte anlehnen müsste, dazu führen, dass die Frustrationspotentiale erkannt und nicht persönlich zugerechnet würden, und dass nach gemeinsamen Lösungswegen der Entspannung der Arbeitssituation und des Anerkennens der Praxis als einer konstitutiv dilemmatischen gesucht werden könnte (vgl. VIII).

Frau Schwertmann, Herrn Florian, Herrn Rody, Herrn Jäger und Herrn Schneider ist gemeinsam, dass sie das Problem der Beziehung zu den Klientinnen und Klienten auf eine spezifische Art zu lösen versuchen. Diese ist entweder durch Abwertung und Ressentiments oder durch Distanzierung und durch Abwehrmechanismen gekennzeichnet. Frustrationen durch mangelnde persönliche Beziehungen sowohl zu den Hilfeempfängern als auch zu den Kolleginnen und Kollegen, durch fehlende Erfolgserlebnisse, führen aufgrund falscher und unklarer Zielvorstellungen zur Berufsunzufriedenheit und im Extremfall zu psychischen Problemen. Resignation und innere Kündigung sowie mangelnde Motivation verstärken die Probleme mit den Klienten, da das Verhalten gegenüber den Klienten von der inneren Einstellung zur Arbeit wesentlich beeinflusst wird. Die persönlichen Belange der Klienten werden durch konflikterzeugende oder herabsetzende Verhaltensweisen nicht mehr richtig gewahrt, wenn diese systematisch nicht ernst genommen, ignoriert, abgewertet oder zynisch herabgesetzt werden. Auch erzieheri-

sche Beeinflussungsversuche sind, wie bei Frau Heuer gezeigt, trotz guten Willens zum Helfen mit Nichtakzeptanz verbunden.

Hierfür ist, wie bereits erwähnt, *Frau Schwertmann* ein weiteres Beispiel. Auf der Ebene der Bewältigungsform folgt sie habituell einem traditionellen Muster. Wie wir im einleitenden Teil der Studie darstellen konnten, wurden kontrollierende und erzieherische Einwirkungen schon immer den Armen gegenüber ausgeübt. Sie bewegt sich in diesen traditionellen Orientierungen. Ihre vor allem kontrollierende, aggressive und mit erzieherischen Ansätzen durchsetzte Haltung muss immer wieder scheitern, weil sie vor allem Trotz und Abwehr hervorruft. Ihre „gutgemeinten" Hilfsangebote und Verhaltensmaßregeln wirken bevormundend und deautonomisierend. Zusätzlich zu den vielfältigen gesetzlichen Vorschriften hat sie private Maßstäbe entwickelt, an denen sie das Verhalten ihrer Klienten misst. Diese Maßstäbe sind in der Regel der Sache äußerlich und an ihren persönlichen Konsum- und Ordnungsvorstellungen orientiert. Ihre Ressentiments den Klienten gegenüber speisen sich aus dem Vergleich mit der eigenen finanziellen Situation. Da sie gleichzeitig den bürokratischen Anteil ihrer Tätigkeit stark betont, erlebt sie das Aufdecken von Missbrauch und die Minimierung von Zahlungen als Erfolg.

Herr Florian reduziert bereits nach einem Jahr Arbeit in der Sozialverwaltung seine Tätigkeit im Wesentlichen auf bürokratische Routinen und die Abwehr der als „Bombardement" empfundenen, meist für unangemessen gehaltenen Klientenforderungen. Erfolgserlebnisse findet er am ehesten in den kleinen Siegen im alltäglichen, destruktiven Kleinkampf, den er ausficht. In diesem kann er sich in der Regel durchsetzen und lebt seine Vorurteile aus, zudem schaukelt er kleinere Geplänkel erst zu einer Auseinandersetzung auf, die er dann aufgrund seiner Amtsmacht gewinnt.

In dieser Hinsicht geht *Herr Rody* noch weiter. Er erklärt sich in erzieherischer Art allzuständig für alle menschlichen Belange der Klienten („von vor der Geburt bis nach dem Tod"). Dass dies in eine technokratische Übergrifflichkeit ausarten kann, ist ihm nicht bewusst, wohl aber bemerkt er die Überforderung, die in diesem Anspruch steckt. Diesen kann er ohnehin in seiner Rolle als Sozialverwalter nicht erfüllen. Sich der Konkretion seines Gegenübers öffnende Begegnungen werden durch eine versozialwissenschaftlicht generalisiertes Ressentiment behindert. Gleichzeitig erklärt Herr Rody diffuse Sozialbeziehungen zu den Klienten als positiv („Ich möchte mal mit Ihnen reden"). Seine latent aggressive Haltung verhindert jedoch im gleichen Moment den Aufbau einer solchen Beziehung. Negative Reaktionen interpretiert er als Charakterschwächen seiner Klienten. Ihm scheint nicht wirklich klar,

dass das, was er als positive Beziehung erstrebt, in Wirklichkeit eine verlängerte Abhängigkeit der Klienten bedeuten würde.

Herr Jäger schwankt in seiner eigenen beruflichen Identität – etwa vergleichbar mit der nicht ganz stabilen Haltung von Frau Heuer – zwischen mehreren Berufsbildern: Sozialarbeiter mit kaufmännischer Grundbildung in einer verwaltungsmäßigen Aufgabe. Diese Identifikationsprobleme drücken sich auch in seiner wechselvollen Berufslaufbahn aus, die ihn nirgendwo richtig zugehörig sein lassen. Aus einer, wie er es bezeichnet, naiv-mitleidvollen Haltung ist ein reservierter Argwohn geworden. Der zunehmende Massenbetrieb und die Veränderungen der Klientenschaft werden von Herrn Jäger als Bedrohung erlebt. Hinzu kommt bei ihm die Unzufriedenheit, in einem berufsfremden Gebiet gelandet zu sein und keinerlei anderweitige berufliche Möglichkeiten zu sehen. Die einzige Veränderungschance, die er für sich sieht, die der Kündigung, würde ihn auf die Dauer, so glaubt er, selbst zum Sozialhilfeempfänger machen. Herr Jäger ist sich des Scheiterns seiner ursprünglichen Idealvorstellungen voll bewusst. Er fasst dies als individuelles Scheitern auf. Um daran nicht zu zerbrechen, zieht er sich aus der lebendigen Interaktion mit den Klienten und mit den Kollegen zurück. Gleichzeitig wirft er es den Klienten vor, wenn sie ihm als Rollenträger begegnen. Er wendet seine negative Haltung nicht aggressiv gegen die Klienten, sondern eher gegen sich selbst.

Auch der gleichaltrige *Herr Schneider*, der ebenfalls keine ganz gradlinige Beamtenlaufbahn vorweisen kann, sieht sich, gemessen an seinen ursprünglichen Idealvorstellungen, als gescheitert an. Dieses Scheitern der vermeintlich idealen Hilfe hat bei ihm zu einem enttäuschten Ressentiment gegen die Klientinnen und Klienten geführt. Misserfolge muss er verzeichnen, da die Erreichung seines Zieles, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, mit den Mitteln der Sozialhilfe, die ihm zur Verfügung stehen, seiner Ansicht nach, an der Trägheit und Widerwilligkeit der Klienten scheitert. Daher legt er eine resignative Haltung den Klienten, aber auch den politischen Rahmenbedingungen gegenüber an den Tag. Er wirft den Klienten vor, was eigentlich Resultat verfehlter Sozialpolitik ist: Dass viele sich aus dem Teufelskreis der Armut nicht befreien können, und dass die staatliche Hilfe in ihrer Wirkung die Bedürftigkeit stabilisiert. Sein Kampf ist letztlich erfolglos. Obwohl er die Ursachen, die außerhalb seines Handlungsbereichs liegen, benennt, leidet er unter dem, was er als persönliches Versagen empfindet. Er berichtet von Herzschmerzen und Magenstichen, die er auf seine Tätigkeit zurückführt.

Alle Interviews machen deutlich, dass es vornehmlich den einzelnen Sachbearbeitern überlassen bleibt, wie sie mit den Begegnungssituation zurechtkommen und wie die individuellen Probleme, die aus belasten-

den Erlebnissen entstehen, verarbeitet werden. Vorbereitung auf persönliche Begegnungen oder die Verarbeitung belastender Situationen finden berufsbegleitend nicht statt. Persönliche, unangemessene Verarbeitungsformen, die wir aufzeigten, werden einerseits den Klienten nicht gerecht, sie produzieren vermeidbare Konflikte, die andererseits die Bediensteten bis hin zu körperlichen Beschwerden belasten und vorzeitig verbrauchen.

Sicherlich werden sich neben der grundlegenden habituellen Komponente auch die Deutungen von Klienten und Beruf, sowie die Deutungen der bürokratischen Vorgaben, die weiter unten noch einmal dargestellt werden, auf das Verhalten der Interviewees in der konkreten Begegnung auswirken.

Wenzel zeigte in ihrer linguistischen Analyse des Sprechverhaltens von Beamten in Sozialämtern auf, dass die meisten zu einer direktiven Gesprächsführung neigen, die die Klienten dazu veranlassen soll, möglichst rasch auf die institutionenrelevanten Informationen zu sprechen zu kommen. Diese werden im Verlauf des Gesprächs von den Beamten durch Aufforderungen und Fragen gesteuert, der Klient hat in der Regel wenig Möglichkeiten, Informationen, die ihm wichtig sind, einzubringen. Meistens liefen die von Wenzel untersuchten Gesprächsverläufe darauf hinaus, dass die Hilfesuchenden möglichst rasch die Situationsdefinition der Beamten und eine von ihnen vorgeschlagene Lösung akzeptierten[3]. Hier ist besonders an die Formulierung von Herrn Rody zu erinnern, der als eine besondere Leistung das reibungslose „Ablaufen lassen" von Gesprächen hervorhob (Ro. 3). Dieses Verhalten führt nach der Analyse von Wenzel dazu, dass die direktive Gesprächssteuerung durch Paraphrasen oder durch Gemeinplätze zwar eine schnellere Abwicklung ermöglicht, jedoch die Eigenziele der Klientinnen und Klienten und somit das Ziel Hilfe zur Selbsthilfe völlig vernachlässigt werden.[4]

Wie Reitemeier ebenfalls durch die Analyse von Gesprächsverläufen nachwies, steuern Berater in institutionellen Zusammenhängen die Konstruktion der fallspezifischen Identität der Ratsuchenden direktiv nach vorgegebenen Relevanzkriterien. Er stellt ebenso wie Wenzel fest, dass der Beratungsprozess durch die Gesprächskontrolle des Beraters so stark gesteuert werden kann, dass die Perspektive der betroffenen Bürgerinnen und Bürger geradezu verdrängt wird. Dies diene, so Reitemeier, der Abwehr von Hilfeansinnen und als Distanzierungsstrategie des Beraters bei Kommunikationsbedürfnissen, die die Bearbeitungsroutinen zu sprengen drohten. Individuelle Problemlösungen würden durch

3 Vgl. Wenzel 1984, 45.
4 Ebd., 164 ff.

die Ausschöpfung der Kontrollkompetenz über das Beratungsgespräch durch den Berater abgeschnitten. Dies geschieht durch eine stark steuernde Gesprächsführung, durch kontrollierende Fragen, Vorhaltungen und vorschnelle Lösungsvorschläge. Diese Art der Fokussierung auf institutionenrelevante Informationen „entziehen dem Ratsuchenden das Recht auf ausführliche Selbstthematisierung“[5] und seien insofern für die Hilfe kontraproduktiv.[6] Stark direktives Gesprächsverhalten mit vergleichbaren Folgen lässt sich aus den Schilderungen derjenigen unserer Interviewees ebenfalls ableiten, deren Habitus durch stark erzieherische Impulse oder bürokratische Orientierung geprägt ist.

Wie Kaiser und Fuchs nachweisen konnten, spielt zudem die Selbstdarstellung der Beraterinnen und Berater im Erstgespräch eine entscheidende Rolle. Berater haben ihren Ergebnissen zufolge häufig Vorurteile gegen Unterschicht-Angehörige; unsere Analyse des Handlungsproblems zeigt, dass diese Vorurteile schon als Moment einer Antwort auf das Strukturdilemma zu verstehen sind. Auf der Ebene der Deutung dienen die Vorurteile dazu, eine Kaschierung des Handlungsproblems durch bürokratische Distanzierung der Anliegen der Klienten sowie durch Zuschreibung bestimmter Defizite zu rationalisieren. Positiv verlaufende Gespräche hingen nach den Ergebnissen von Kaiser und Fuchs vor allem von der Empathie und der Authentizität des Beraters ab.[7] Dabei müssen wir den Begriff der Empathie differenzieren. Ist nämlich tatsächlich einfühlende Perspektivenübernahme gemeint, so kann diese schnell in eine unangemessene Identifikation mit den Belangen der Klienten abrutschen, die dem anderen Pol des Dilemmas, die bürokratische Komponente, nicht mehr gerecht wird. Besser wäre es also, die kognitive und handlungspragmatische Seite dieser Perspektivenübernahme in den Vordergrund zu stellen, und diese ist mit „Sensibilität“ und „Offenheit“ für das konkrete Gegenüber und mit „Fähigkeit zur Würdigung seiner Lebensgeschichte und -situation“ genauer bezeichnet als mit dem unscharfen psychologisierenden Ausdruck „Empathie“.

In den Interviewanalysen zeigte sich, dass es bei einigen Fällen an dieser Sensibilität und Fähigkeit zur Würdigung mangelte. Ursprünglich vorhandene Sensibilität, die sich in idealistischem Bemühen um eine angemessene Wahrnehmung der Klienten ausdrückte, hat sich zum Beispiel bei Herrn Jäger in tiefe Resignation verwandelt. Die von uns festgestellte Unklarheit der eigenen Berufsidentifikation („Sozialarbeiter mit kaufmännischer Ausbildung“) führt gleichzeitig mit unklaren Ziel-

5 Reitemeier 1994, 252.
6 Vgl. Ebd., 244 ff.
7 Vgl. Kaiser/Fuchs 1977, 25 ff.

vorgaben zu einer Unsicherheit, die ein authentisches, mit der Rolle identisches und zugleich überzeugend dem Einzelfall sich öffnendes Handeln behindert. Dies teilt sich im beruflichen Alltag mit und strukturiert die Arbeitssituation. Ein Misslingen der Klientenkontakte und eine gesteigerte Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation dürften die Folge sein.

Die latente Aggressivität und Herabsetzung der Klienten durch Herrn Florian etwa, die kontrollierend-bevormundende Haltung von Frau Schwertmann, die helfende Entmündigung durch Frau Heuer, die Resignation oder die abschätzig-misstrauische Deutung der Klienten von Herrn Jäger werden ständig, unbeabsichtigt oder nicht, auch die Kommunikation über rein sachliche Fragen strukturieren. Die Einschätzung der Klienten wird sich stets – auch durch nonverbale Äußerungen – mitteilen. Sie werden eine sachangemessene, die Personen würdigende Kommunikation zwischen Sachbearbeiter und Klienten verhindern, immer zwischen den Akteuren stehen und auf beiden Seiten zu Missverständnissen führen. Da nützt ein vordergründig freundliches Verhalten recht wenig – im Gegenteil: Das geschilderte freundliche und hilfsbereite Verhalten von Frau Heuer, Herrn Rody oder Herrn Krekow hat eine bevormundende Seite. Ihr Entgegenkommen ist zwar sehr „kundenfreundlich", wirkt sich aber so aus, dass ihr gutgemeintes Verhalten die Unselbstständigkeit der Klientinnen und Klienten verstärkt.

Wenzel konnte in der bereits erwähnten Untersuchung von Sprechakten in Sozialämtern zeigen, dass in Beratungssituationen die Interaktion sehr häufig so genannte Double-Bind-Strukturen ausbildet: So wollte sich z. B. ihren Protokollen zufolge ein Beamter in der Rolle des klientenbezogenen väterlichen Freundes sehen, zeigte aber durch sein nonverbales Verhalten immer wieder, dass er den Klienten nicht akzeptieren konnte.[8] Die Verständigung wird durch solche Doppelbindungen immer systematisch gestört, es kann keine Vertrauensbeziehung aufgebaut werden und es entstehen Verunsicherungen und Ängste.

Bezogen auf unsere Interviewanalysen lässt sich die Wirkung der Doppelbindungen beispielhaft darstellen. So z. B. bei *Frau Schwertmann*, die einerseits korrekte und gute Kleidung positiv empfindet (vgl. Schw.:11) und gleichzeitig dazu geneigt sein wird, eben dies den Klienten tendenziell als Missbrauch der Hilfe vorzuwerfen. Das heißt, die Klienten geraten in eine Zwickmühle, da sie sich nur falsch verhalten können. Zu viel Geld dafür aufzugeben, erweckt Verdacht, zu wenig darauf zu achten, wird als Achtlosigkeit und mangelnde Disziplin ausgelegt.

---

8 Vgl. Wenzel 1984, 179.

Auch *Herr Florian* wird immer wieder Doppelbindungen erzeugen, da sein von ihm „locker" gemeintes Verhalten ein informelleres Verhalten der Klienten ermutigen könnte, welches er vermutlich als Unerzogenheit oder Frechheit interpretieren wird. Da so unvorhersehbar ist, welche Faktoren welches Verhalten bewirken, wird angesichts der Verunsicherung bei den meisten Klienten Angst erzeugt. Diese Angst kann, gerade auch bei Vorliegen kultureller Unterschiede, in aggressive Reaktionen umschlagen. Auch bei psychisch kranken Menschen wird eine solche Doppelbindung stark verunsichernd wirken und die Pathologie unter Umständen verstärken. Jegliches Verhalten der Klienten kann dann Vorurteile verstärken und eine latent aggressive Grundeinstellung, die nicht eingestanden wird, rechtfertigen. Der sich duckende und furchtsame Klient wird sich ebenso wie der aggressiv reagierende nicht richtig verhalten können, denn fehlt ersterem jedes Selbstbewusstsein und jede Anstrengungsbereitschaft, ist letzterem nicht zu helfen, weil er sich „grundlos" aggressiv verhält.

Auch *Herr Rody* scheint solche Doppelbindungen aufzubauen. In seiner Schilderung des Verhaltens der wartenden Klienten (Vgl. R.6) kommt zum Ausdruck, dass er tendenziell jegliches Verhalten als unangemessen ansieht: Sowohl das bescheidene Warten, als auch das selbstbewusste unaufgeforderte Eintreten.

Gründe für die Störung der Kommunikation im Umgang mit den Klienten hat Berti in einer Untersuchung von Ärzten[9] auf der Ebene von psychischen Mechanismen festgestellt. Durch Äußerungen der Klienten unkontrolliert ausgelöste psychische Reaktionen wie Angst, Unsicherheit und Hilflosigkeit, so genannte Reaktionsbildungen können sich – wiederum vom Therapeuten, Berater, Sozialverwalter unbemerkt – in einem überheblichen oder mitleidigen oder geringschätzenden Verhalten oder in spontanem Ärger ausdrücken. Das, was an den Klienten als negativ erlebt wird, rührt an eigene unterdrückte Probleme. Da man mit diesen aber nicht konfrontiert werden möchte, greifen Abwehrmechanismen.

Berti konnte anhand von Interviews und Aktenanalysen nachweisen, dass diese Prozesse bereits vor dem ersten Kontakt mit dem Klienten beginnen können, z. B. nach Vorinformationen durch Kollegen oder nach Studium der Akten. Während bei Ärzten aber diese psychischen Störungen in Bezug auf eine vorliegende Professionsethik als unprofessionelle Entgleisungen thematisierbar sind und eine Behandlungsbedürftigkeit auch für die Professionsmitglieder auf der Hand liegt, sind solche psychischen Mechanismen bei den Bediensteten im Sozialamt durchaus nicht als Reaktion auf den Strukturkonflikt erkannt. Vielmehr

9 Vgl. Berti 1984, 93 ff.

werden sie als persönliche „Macken" abgetan, was man als Kaschierung des Phänomens der Kaschierung, als Kaschierung zweiten Grades also, interpretieren muss.

Die grundsätzlich negative Sicht der Klienten im Fall von *Herrn Florian* ist wahrscheinlich auch auf solche Abwehrprozesse zurückzuführen, was angesichts der Schwierigkeit, angemessen auf den Strukturkonflikt zu reagieren, eine Steigerung des Misslingens beim Versuch der Bewältigung des Handlungsproblems bedeutet. Die erforderliche Offenheit, eine Haltung „akzeptierender Neugier"[10] müsste in solchen Fällen zunächst einmal auf der Ebene psychischer Gesundheit gesichert werden.

3 Haltung zur Deutung von bürokratischen Regeln

Als ein besonderer, für das berufliche Handeln wesentlicher Bereich, der einen Pol des konstatierten Dilemmas darstellt, soll der Stellenwert der routinemäßigen Regeln und Vorschriften betrachtet werden. Da diese die wichtigsten Vorgaben, sozusagen die Arbeitsmittel, darstellen, sei dieser Aspekt eigenständig im Vergleich herausgearbeitet.

Am weitestgehenden hat sich *Frau Heller* an die bürokratischen Normen angepasst. Sie scheint die perfekt funktionierende Bürokratin zu repräsentieren, die alles tut, was man ihr sagt, ohne kritische Fragen zu stellen. Sie funktioniert genau so, wie sie an einem Fließband funktionieren würde. Ihre fraglose Befolgung formaler „Richtlinien" ist nach unserer Auffassung dysfunktional für die Organisation der Sozialverwaltung, denn es fehlt Eigenständigkeit oder Souveränität, die dazu befähigt, Fälle bei einhergehender Würdigung ihrer jeweiligen Besonderheit unter generellere Regeln zu subsumieren oder Ermessensspielräume auszunutzen. Frau Heller wird genau wegen dieser Vereinseitigung dem Handlungsproblem nicht gerecht.

Unselbstständiges Folgeleisten führt angesichts zunehmend komplexer Einzelfälle und angesichts der Fülle von Vorschriften, die sich zudem auch ständig ändern, zu Technokratismus. Da flexible und selbstständige Entscheidungsmöglichkeiten zusätzlich der einzige Weg sind, um Einzelfallgerechtigkeit zu gewährleisten, erscheint der bürokratistische Habitus, wie ihn die Fallanalyse von Frau Heller zeigt, einer modernen Sozialverwaltung unangemessen.

Der Einsatz „billiger", d. h. schlecht ausgebildeter Sozialverwalter zahlt sich, so ist zu folgern, nicht aus. Demotivation und verstärkter Kontrolldruck durch die Vorgesetzten sowie Unzufriedenheit der Klientinnen und Klienten stehen auf der Seite der unbeabsichtigten Nebenkosten.

---

10 Vgl. Kähler 1997, 127.

Frau Müller scheint sich ebenfalls weitgehend an die bürokratischen Regulierungen angepasst zu haben, mit der Einschränkung, dass sie einige der Regeln nach eigenen Maßstäben interpretiert. Zusätzlich scheint sie noch eigene Normen zu setzen, die das Verhalten der Klienten steuern sollen. Diese Macht und die Ordnung der Akten sind ihr das Vorrangige geworden, machen für sie die Arbeit erträglich. Dennoch würde sie gern noch präzisere Akten führen, wenn die Arbeitsbelastung nicht zu groß wäre.

Demgegenüber sind die bürokratischen Vorgaben für *Herrn Krekow* eher ein Mittel für die von ihm verfolgten Ziele. Während für Frau Müller der ideale Klient derjenige ist, der in vorauseilendem Gehorsam alle Formulare richtig ausfüllt und alle notwendigen Unterlagen jeweils parat hält und sich an Termine und Absprachen hält, sind für Herrn Krekow die Kombinationsmöglichkeiten und die Ermessensspielräume wichtig, die sich aus der Vielzahl von Vorschriften ergeben und sich je nach Fall kombinieren und ausspielen lassen. Aus dem souveränen Umgang mit den Normen und Regeln ergeben sich Freiräume für persönliche Ausgestaltungen des Handlungsfeldes. Dies bleibt bei ihm allerdings eingebettet in ein tendenziell obrigkeitsstaatliches Modell der Rolle der Bürokratie in der Gesellschaft, das den auf dem Amt auftauchenden Bürger zu einem Bittsteller degradiert. Dies verleiht ihm als Vertreter der Obrigkeit persönliche Macht.

Für *Frau Baum* ist die Orientierung an Vorschriften selbstverständlich, wie für die meisten Befragten. Sie sieht die Fülle der Formalitäten dennoch eher kritisch und distanziert, wie Frau Heuer, die diese Überforderung als das Hauptproblem ihrer Arbeit betrachtet. Mit den Realitäten der Arbeit hätten, wie beide meinen, diese abstrakten Anforderungen oft nicht mehr viel zu tun. Also heißt es, einen eigenen Weg im Interesse der Klienten durch den Dschungel zu finden.

Herr Schneider wurde zum Teil von den Restriktionen und Widersprüchen der Sozialhilfenormen, die er erkennt, an seinem ursprünglichen Ideal des Helfens gehindert. Dies schafft ihm eine große Unzufriedenheit mit seiner Aufgabe. Er betont allerdings auch nicht seine Handlungsspielräume, sondern scheint sich wie ein guter Bürokrat fast wortgetreu an die Vorgaben zu halten.

Herr Jäger scheiterte in seiner Idealvorstellung von einem sozialarbeiterischen Eingreifen und Helfen vor allem an den bürokratischen Vorgaben, wie er meint. Die Unklarheit liegt bei ihm allerdings weniger in den widersprüchlichen Rahmenbedingungen, die er mangels beruflicher Alternative akzeptieren zu müssen glaubt, als in seiner eigenen Unentschiedenheit, da er sich als ausgebildeter Sozialarbeiter nicht mit der bürokratischen Rolle abfinden kann. Er verlagert das Handlungsproblem als individuellen Konflikt in die eigene Person. Er wirft das,

was er individuell als Scheitern erlebt, den von ihm als gewandelt erlebten Klienten vor.

Herrn Florian bieten die bürokratischen Routinen dagegen eher die Möglichkeit, sich dahinter zu verschanzen, um den Klienten nicht als Person gegenüber treten zu müssen.

Frau Heuer benutzt die bürokratischen Routinen eher als Selbstschutz, um sich nicht in zuviel Engagement für die Klienten einerseits und im unvorhersehbaren Chaos der auf sie einstürmenden sozialen Realität zu verlieren. Sie kritisiert einzelne Verfahrensweisen der Bürokratie, die ihr die Arbeit erschweren, sie hinterfragt zum Beispiel die Norm der Gleichbehandlung, aber sie stellt ihre Arbeit nicht so grundsätzlich infrage wie Herr Schneider. Selbstkritisch ist sie sich bewusst, dass sie diese Gleichbehandlung schon aufgrund unterschiedlicher Sympathien nicht erreichen kann. Trotzdem bleibt diese gesetzliche Regel für sie die Messlatte, an der sie ihr Verhalten überprüft. Da sie sich persönlich recht intensiv auf die Begegnung mit den Klienten einlässt, entsteht die Gefahr, den verschiedenen Anforderungen der Klienten zuliebe die bürokratischen Regeln aufzuweichen und zu „vergessen". Wie die meisten Befragten zieht sie sich in Krisen- und Überlastungssituationen auf bürokratische Vorgaben zurück.

Zusammengefasst lässt sich festhalten, dass die bürokratische Routine in den meisten Fällen relativ unreflektiert betrachtet und unkritisch gesehen wird. Gleichzeitig lassen sich erhebliche Unterschiede im Umgang mit Gesetzen und Vorschriften entdecken. Die Vielfalt reicht von unselbstständiger Ausführung, die in dieser Form für die Sozialverwaltung kontraproduktiv ist, bis hin zu strategischem Ausspielen der gesetzlich vorgegebenen Möglichkeiten.

Die bürokratischen Regeln und Verfahren sind einerseits integrales Moment des Strukturkonflikts, in den die Bediensteten geraten, womit sie sich folglich auseinander setzen, wozu sie sich verhalten müssen. Andererseits taucht der Umgang mit den Regeln, wenn man ihn genau betrachtet, als Instrument der Kaschierung des Handlungsproblems auf. Sei es, dass die Interviewees sich zur Entlastung auf die bürokratischen Regeln stützen, sei es, dass sie sich explizit oder in ihrem Handeln implizit davon abgrenzen und so ihre Identität als Sozialamtsmitarbeiter und ihre Praxis entgegengesetzt einseitig bestimmen.

4 Deutungen der eigenen Tätigkeit und der Aufgabe der Sozialverwaltung

Ein wesentlich das berufliche Handeln strukturierendes Element, das sich in den Fallanalysen herausstellte, war die Deutung der eigenen Auf-

gaben. Welche Aspekte hierbei für das Handeln unmittelbar eine Rolle spielen können, wurde oben ausgeführt.

Nicht alle Interviewees setzen sich in ihren Äußerungen explizit mit dem Sinn ihrer Arbeit oder mit dem eigenen Aufgabenbereich auseinander. Am deutlichsten wird *Herr Schneider*, der die gesetzlichen Rahmenbedingungen und damit seine Möglichkeiten zu helfen, sehr kritisch beurteilt. Gleichzeitig sieht er sehr deutlich, dass für viele Klienten unter den gegebenen Bedingungen der Hilfebezug zum Teufelskreis der Armut eher beiträgt als Abhilfe schafft. Die Ursache liegt für ihn in der unzureichenden Möglichkeit, im Rahmen der geltenden Vorschriften umfassend zu helfen. Schneiders Kritik der Zielkonflikte innerhalb der Sozialgesetzgebung und der ungenügenden Ausstattung zur Erreichung dieser Ziele wendet sich jedoch nicht an politische Instanzen oder an die Leitung der Organisation, sondern wird zum Vorwurf an die Klienten, denen er Versagen vorwirft. Darin zeigt sich deutlich die Funktion der Deutung, die Herrn Schneider als Rationalisierung des Scheiterns seiner überhöhten Hilfeansprüche dient, die ihrerseits eine hilflose Antwort auf das von ihm ja durchaus gesehene und beschriebene Handlungsproblem darstellt.

Im Gegensatz zu ihm sieht *Frau Baum* die Tatsache, dass sie aufgrund des „Verwaltungskrams", wie sie es nennt, nicht genug Zeit hat, sich ihren Klientinnen und Klienten zu widmen, eher nüchtern. Ihr Wunsch wäre es, sich besonderen Personen, die ein besonderes Schicksal erleben mussten, intensiver zu widmen. Sie sieht die Ursachen in den objektiven Arbeitsbedingungen, die sie nicht zu ändern in der Lage sich fühlt. Insofern kann sie auch ihre Aufgabe und ihre Klienten relativ gelassen beurteilen. Letzten Endes ist die Tätigkeit der Sozialverwalterin für sie ein Job wie andere auch, mit spezifischen Mängeln behaftet, aus denen man das Beste zu machen hat. Diese Deutung entdramatisiert für sie die Spannung, die sie habituell durchaus angemessen bewältigt, auf der Ebene der Deutung. Frau Baum hat so ein pragmatisches und distanziertes Verhältnis zu ihrer Arbeit. Von einer Selbstdarstellung, wie sie Herr Rody mit seiner „Arbeit am ganzen Menschen" betreibt, ist sie ebenso weit entfernt wie Herr Anger oder Frau Junghans, die ebenfalls ohne grundsätzliche Kritik ihre Arbeit erledigen.

Frau Heuer sieht ihre Aufgabe als sinnvoll an, sie ist in ihrem grundsätzlich pädagogischen Bemühen wie Frau Schwertmann engagiert, den Klientinnen und Klienten „weiterzuhelfen", verbraucht sich allerdings dabei, weil sie sich nicht genug abgrenzen kann. Grundsätzlich stellt sie ihre Tätigkeit nicht infrage. Da einerseits keine ausreichenden Prinzipien der Unterscheidung und Entscheidung zur Verfügung stehen, sie aber andererseits eine prinzipielle Offenheit den Klienten gegenüber hat, sind

für sie alle Fälle gleich bedeutsam und gleich verunsichernd. Dies führt bei ihr zu einem Gefühl der Überforderung.[11]

Herr Krekow zeigt sich insofern als einziger der Interviewees als „moderner Dienstleister", als er vor allem auf eine umfassende Beratung Wert legt, die den Klienten zu dem verhilft, was ihnen von Gesetz wegen zusteht. Mit dieser Auffassung steht er in dem Kreis unserer Befragten allein. Seine Haltung ist nicht an Ideale von „wirklicher Hilfe" oder an Ideen von Resozialisierung gebunden. Service, das heißt gute Beratung ohne Ansehen der Person, steht im Mittelpunkt seiner explizit geäußerten Berufsauffassung. Seine Auffassung wäre einer modernisierten Bürokratie, die eine „Kundenbeziehung" anstrebt, am angemessensten. Diese Auffassung aber ist ein Deckmantel für die Neigung, umfassende Beratungsangebote an gewisse unterwürfige Verhaltensweisen der Klienten zu koppeln.

Herr Jäger thematisiert das Problem der grundsätzlichen Aufgabenstellung der Sozialverwaltung nicht. Für ihn stehen seine persönlichen Probleme in seinem Arbeitsbereich im Vordergrund, sowie die Enttäuschung über einen Berufsweg, den er letzten Endes als gescheitert empfindet. Sowohl die Beziehung zu den Klienten als auch seine Aufgabe erscheint in seiner Darstellung widersprüchlich, diffus und unklar. Obwohl als Sozialarbeiter ausgebildet, hängt Herr Jäger noch Elementen gemeinschaftsorientierter Mildtätigkeit an, distanziert sich aber immer wieder selbstkritisch davon, weil er den Widerspruch zu den Aufgaben einer verrechtlichten Sozialhilfe zu spüren scheint. Seine von ihm selbst als „naiv" bezeichnete Mitleidshaltung hat ihm bereits einige (Ent-) Täuschungen beschert, die ihn auch demotivierten.

Frau Schwertmann ist mit ihrer überwiegend erzieherischen Haltung vor allem an der erfolgreichen Kontrolle der Hilfeempfängerinnen und -empfänger und an der Wiederaufnahme „normaler" Lebensweisen interessiert. Hierbei stehen eher ihre persönlichen Wertvorstellungen als die gesetzlichen Vorgaben im Vordergrund, die sie an keiner Stelle zum Thema macht. Allenfalls kritisiert sie die Arbeitsbelastung und die unzureichende Personalausstattung. Erfolgreiche Tätigkeit ist für sie das Aufdecken von Betrugsfällen und die erfolgreiche Wiedereingliederung in irgendeine Art von Arbeit, so dass die Klienten nicht mehr im Sozialamt erscheinen. Hierbei spielt für sie als Ziel nicht die Autonomie, sondern eher, entsprechend neueren technokratischen Empfehlungen, z. B.

11 Dieses Überforderungsgefühl ließe sich reduzieren, wenn die Organisation sinnvolle Entscheidungs- und Unterscheidungskriterien liefern würde. Diese fehlen ebenso wie klare Zielvorgaben. Möglicherweise könnte die Diskussion um Leistungskriterien und Produktdefinitionen im Sozialbereich hier tatsächlich mehr Klarheit bringen (vgl. Hartmann 1998). Allerdings dürfte diese sich hierzu nicht nur an betriebswirtschaftlichen Effizienzkriterien orientieren.

der KGSt, die „Verselbstständigung“ der Klienten die Hauptrolle, die letztlich nur dem Einsparen von Sozialhilfegeldern dient. Da effektive Kontrollen unter den gegebenen Vorschriften sowie den herrschenden Arbeitsbedingungen nicht möglich sind, erlebt sie viele persönliche Misserfolge. Erfolgreiche Arbeit in diesem Sinne wird allerdings sofort von der Organisation mit Zuweisung neuer Fälle beantwortet und somit fast bestraft. Frau Schwertmann fehlt es in Bezug auf die Klienten und in Bezug auf ihre Arbeit an Erfolgserlebnissen. Ihre Arbeitsmotivation ist daher nicht (mehr) sehr hoch. Von ihren Kollegen meint sie, dass diese entweder selbst „eine Macke“ entwickelten oder in ein anderes Amt strebten. Sie selbst begreift sich als Exekutorin, die für den Inhalt ihrer Ausführungen nicht verantwortlich ist. Dass diese Selbstdeutung keinen dauerhaften Schutz vor der dilemmatischen Tätigkeit bietet, zeigt sich daran, dass Frau Schwertmann deutliche Anzeichen eines Burn-Out-Syndroms, bis hin zu Schlafstörungen, aufweist.

Frau Müller ist überwiegend an dem Funktionieren der bürokratischen Abläufe interessiert. Das eigentliche Anliegen der Sozialhilfe, das, was andere Interviewees mit „wirklicher Hilfe“ bezeichnen, das Führen auf den „richtigen“ Weg, steht für sie nicht im Mittelpunkt. Sie funktioniert nach dem Prinzip der Subsumtion: Zahlen, wenn die Voraussetzungen dafür gegeben sind. Sie macht an keiner Stelle des Interviews kritische oder nachdenkliche Bemerkungen zu ihrer Aufgabenstellung, allenfalls hat sie das Ziel, die Klienten zu guten, das heißt zu gehorsamen und pflegeleichten Klienten zu ‚konditionieren‘.

Frau Heller ist aufgrund einer fehlenden formalen Qualifikation und einer eher autoritären Führungsstruktur in dem Amt, in dem sie arbeitet, überhaupt nicht in der Lage, ihre Arbeit und die Folgen ihrer Tätigkeit kritisch zu betrachten. Sie leidet jedoch nicht unter diesen Arbeitsbedingungen, da sie im Rahmen eines Aufstiegs-Deutungsmusters, ihre Position als erfolgreichen Aufstieg versteht. Sie problematisiert auch nicht menschlich schwierige Entscheidungen, die sie fällen muss.

Es muss an dieser Stelle noch einmal darauf hingewiesen werden, dass unsere Interviewees in sehr unterschiedlichen Ämtern in unterschiedlichen Gemeinden mit unterschiedlichen Aufgabenstellungen betraut sind. Ein wesentlicher Unterschied in der Aufgabenstruktur scheint darin zu bestehen, ob es sich um Klienten handelt, die wie zum Beispiel die jungen Übersiedler aus Russland, zunächst nicht aus eigenem Verschulden in die Notlage geraten sind, und die mit relativ guten Eingliederungschancen und somit Erfolgschancen für die Sozialverwalter in den Behörden auftauchen. Hier, wie bei den Asylbewerbern, handelt es sich normalerweise um eine vorübergehende Versorgung. Im einen Fall bis zur Entscheidung über den Asylantrag, im anderen Fall bis zur Wohnungsversorgung und Arbeitsaufnahme. Auch Bürgerkriegs-

flüchtlingen scheint man, entsprechend der Gesetzeslage, eine Verletzung des Prinzips der Reziprozität aufgrund ihres besonderen Schicksals vorübergehend relativ problemlos zuzugestehen. Allerdings kann sich diese Einschätzung ändern, wenn keine Bemühung um eine eigenständige Lebensführung auf Dauer sichtbar wird. Wenig legitimationsbedürftig erscheint die Versorgung von alleinerziehenden Müttern und Vätern oder von Kranken und Behinderten und alten Menschen. Problematisch wird anscheinend die Aufgabe der Versorgung für diejenigen langfristigen Klienten, bei denen nicht recht klar ist, inwieweit sie an ihrem Schicksal selbst „schuld" sind. Dies betrifft vor allem die deutschen Dauerbezieher von Hilfen. Dennoch ist es nicht Aufgabe der Sozialverwalter, hier eigenmächtig „Gerechtigkeit" herstellen zu wollen, erziehen oder die individuelle Lebensführung kontrollieren zu wollen. Im Rahmen der bürokratischen Regeln den Hilfeempfängern zu den einzelfallgerechten und ihnen zustehenden Hilfen zu verhelfen, sei es durch Beratung, sei es durch optimale Kombination verschiedener Angebote, dabei die Autonomie der Klienten zu wahren und deren Selbstachtung nicht zu verletzen, das ist die Aufgabe, die sich hier stellt. Falls weitergehende Hilfen vonnöten sind, wäre dies nur im Rahmen eines freiwilligen Arbeitsbündnisses möglich. Fraglich erscheint, ob eine solche umfassende Lebensberatung und Einzelfallhilfe im Rahmen der bürokratischen Organisation überhaupt erfolgen kann.[12] Die neueren Konzepte von Beratung[13] gehen im Wesentlichen an dem Handlungsproblem vorbei. Die zunehmende Ausweitung der Beratungsfunktionen, wie sie hierin zum Ausdruck kommt, scheint vor allem die Aufgabe zu haben, die Fallzahlen zu reduzieren. Wirkliche Bearbeitung des Autonomieproblems kann im Rahmen der derzeitigen Ausbildungs- und Organisationsstrukturen nicht geleistet werden und sprengt die gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Ebenfalls unterschiedlich erscheinen die Erfolgskriterien der Sozialverwalterinnen und -verwalter. Wie wir sahen, ist für den einen bereits „Erfolg", wenn er optimal beraten konnte, während für den nächsten das „Herausfallen" aus dem Hilfesystem ein Erfolg ist, schließlich würde der nächste Aufnahme einer Berufstätigkeit als Erfolg definieren. Insofern gibt es individuelle Erfolgsmaßstäbe, die unterschiedliche individuelle Erfolgserlebnisse oder Frustrationen zur Folge haben. Hier fehlen ebenfalls klare, politisch zu setzende Ziele und Entscheidungskriterien, die deutlich machten, dass es keinen standardisierten Erfolgsmaßstab geben kann, sondern stets einzelfallspezifisch als Erfolg gelten muss,

12 Vgl. den Beitrag von Oevermann in diesem Band.
13 Vgl. Siebenhaar/Sommer 1998, 90 sowie Modellprojekt „Sozialbüros" NRW 1998.

was der je konkreten Person in ihrer jeweiligen Situation von den objektiv gegebenen Möglichkeiten real eröffnet werden konnte. Wie wir zeigen konnten, ist der einzelne Sozialverwalter mit der Ausübung des Ermessens, gerade auch wenn er sich bemüht, auf den Einzelfall einzugehen, überfordert.

5 Momente professionalisierten Handelns in der Problembewältigung

Herr Anger und Frau Junghans sowie Frau Baum zeigen verschiedene Elemente eines professionalisierten[14] Habitus. Sie sind in der Lage, distanziert, gelassen aber verständnisvoll die Klientinnen und Klienten als autonome Personen zu würdigen. Sie erkennen deren Tricks und Schliche, ihre „Macken" und ihre Schicksale, und würdigen sie ganzheitlich. Sie nehmen aber keine moralisierende oder vorwurfsvolle Haltung ein, oder greifen zu erzieherischen Maßnahmen. Sie kennen ihre „Pappenheimer" und registrieren „augenzwinkernd" ihre Schwächen. Das bewegt sie aber nicht zu einer besonderen Behandlung. Man kann den Eindruck gewinnen, dass in sachhaltiger Angemessenheit unter Ausschluss persönlicher Moralvorstellungen für die jeweiligen Anliegen adäquate Lösungen gefunden werden. Dies geschieht dadurch, dass die notwendigen Gesetze und Vorschriften im Rahmen des Ermessens eigenständig angewandt und angemessen bezogen auf die je besondere Lage im Sinne der Klienten interpretiert werden.

Insofern gehen sie souverän, kreativ und eigenverantwortlich mit dem Handlungsproblem um. Die einfühlsame und präzise Wahrnehmung des Gegenübers und die einzelfallspezifische Behandlung der jeweiligen Anliegen verhindert bei diesen Personen die in der Organisation angelegte und geforderte Tendenz zu bürokratischer Routinebehandlung. Insofern setzen sie sich sicherlich in Gegensatz zu den bürokratischen Anforderungen. Gleichzeitig werden durch die klare Distanzierung dysfunktionale Herabsetzung oder Überbehütung vermieden. Diese Gleichzeitigkeit von Vermeidung des Bürokratismus wie des Helfersyndroms – oder positiv formuliert: diese Gleichzeitigkeit von Würdigung des je konkreten Falles in seiner Besonderheit und angemessener

[14] Hierzu gehört laut Oevermann eine „höhersymbolische" Sinnwelt, die insbesondere wissenschaftlichen Analysen entstammt, und die sich aufgrund des Erkenntnisfortschritts ständig ändern muss. Dazu kommt ein „gesellschaftliches Mandat zur Verrichtung besonderer Leistungen der Problembewältigung und zur Verwaltung ihr übertragener besonderer gesellschaftlicher Werte wie Gesundheit, Mehrung des gesellschaftlichen und privaten Reichtums, sozialer Wohlfahrt..." Weiter stellt er eine spezifische Identifizierung mit der Aufgabe und ein spezielles Arbeitsbündnis mit der Klientel fest. Vgl. Oevermann 1996b, 190ff sowie den Beitrag in diesem Band.

Berücksichtigung der formalen Erfordernisse wird offensichtlich durch das Arbeitsumfeld nicht nur toleriert, sondern unterstützt. Herrn Anger und Frau Junghans fehlt auffallenderweise die theoretische Ausbildung, die ein wichtiges Element professioneller Tätigkeit ist, da sie die Aneignung bewährten Wissens beinhaltet und die Fähigkeit zu kritischer Überprüfung der eigenen Praxis erst entstehen lässt.[15] Diese Kompetenzen zeigen sich bei Frau Baum. Die zweite Ebene der Professionalisierung, das alltagspraktische Fallverstehen und die eigenständige fallspezifische Entscheidungspraxis, ist in den drei Fallstrukturanalysen durchaus zu finden. Es ist zu fragen, wie diese Befragten sich diese Fähigkeiten erwerben konnten und ob die (fehlende) theoretische Ausbildung diese gelungenen Bewältigungsmuster eher behindert oder die Professionalität bei Frau Junghans und Herrn Anger noch gefördert hätte.

Was die Untersuchung der Professionalität der Tätigkeit von Sozialverwaltern angeht, so ist auf Seiten der Hilfesuchenden ein weiterer Aspekt nur eingeschränkt realisiert, nämlich derjenige der Freiwilligkeit des Arbeitsbündnisses, welche die Arzt-Patientenbeziehung kennzeichnet. Der Klient hat kaum die Möglichkeit, den Sachbearbeiter oder das Amt zu wechseln. Wie der kranke Patient ist aber auch der Klient des Sozialverwalters gezwungen, will er Hilfe haben, möglichst umfassend in Bezug auf die angestrebte Hilfe private Details aus seinem Leben zu offenbaren. Selbstverständlich sind die Sozialamtsmitarbeiter gehalten, diese Mitteilungen entsprechend vertraulich zu behandeln. Sie werden sie, wie der Arzt, schriftlich niederlegen und damit aktenkundig machen. Somit sind diese Informationen aber, im Gegensatz zum Arztberuf, in der Bürokratie auch anderen Personen zugänglich, z. B. Vorgesetzten, Abwesenheitsvertretern, Kontrolleuren übergeordneter Behörden etc. Hier greift die bürokratische Routine wieder auf das Verhältnis beider zu. Allein diese Komponente der notwendigen Einbettung in den umfassenden bürokratischen Apparat und der Offenheit der angewendeten Verfahren und Regeln steht dem Arbeitsbündnis radikal entgegen. Im Rahmen der Professionalisierungsdebatte der Sozialarbeiter spielt dementsprechend die Geheimhaltung vertraulicher Informationen der Klienten eine wichtige Rolle. Sozialverwalter dürften die vertraulichen Informationen nicht mit ebensolchen aus ihrem Privatleben beantworten oder persönlicher Bewertung unterziehen. Sie sind, analog zur Abstinenzregel des Arztes, durchaus verpflichtet, die berufliche Distanzierung und eine neutrale Behandlung durchzuhalten und sich nicht mit den Anliegen des Klienten mehr als nötig zu identifizieren.

Nach unseren Ergebnissen wird die konkrete Interaktion sehr unterschiedlich ausfallen, je nachdem, welche Habitusformation die jeweilige

15 Ebd., 127.

Fallstrukturanalyse ergeben hat. Auf Seiten der Klienten wird ebenfalls eine unterschiedliche Mischung aus diffusen und spezifischen Anteilen im Verhalten den Bediensteten gegenüber zu erwarten sein. Der Gang zum Sozialamt ist die krisenhafte Ausnahme im Leben der meisten Hilfeempfänger. Es besteht ein Trend, dass die Inanspruchnahme sozialer Dienste mit sinkendem Status sinkt. Es besteht eine deutliche Abneigung der unteren sozialen Schichten, vorbeugende Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen[16], insofern werden die Ämter erst aufgesucht, wenn Hilfe schon überfällig, die Krise bereits da ist.

Angesichts des oben geschilderten Mangels an klaren gesellschaftlichen Zielsetzungen der Bearbeitung des Armutsproblems, und der Widersprüchlichkeit der gesetzlichen und politischen Vorgaben in diesem Arbeitsfeld fehlt es beiden Gesprächspartnern, wie allen anderen Beschäftigten in diesem Bereich der öffentlichen Verwaltung, an ausreichend vereindeutigten Zielsetzungen und Wertvorgaben. Dieser Mangel, der letztlich ein Mangel der Professionalisiertheit des Berufsstandes ist, aber unseres Wissens bis zu dieser Untersuchung nicht diskutiert wurde, wird durch alltagspraktische Maximen ausgeglichen. Es fehlt in diesem Bereich an einer ausgearbeiteten Ethik des Verwaltungshandelns, das Maßstäbe für professionelle Orientierungen liefern könnte. Dieses Manko lässt sich durch die ausgefeiltesten bürokratischen Regeln nicht ersetzen. Auch die im Rahmen der Verwaltungsreformen propagierte Orientierung an Formalzielen, wie Effizienzsteigerung und Ablaufoptimierung, liefert keinen Beitrag für eine Problemreduzierung. Sie verursacht zusätzliche Zielkonflikte und damit Verunsicherung. Denselben Effekt haben Personaleinsparungen und Begrenzungen der Ausgabenseite. Der Ausweg, den wir sehen, ist, anzuerkennen, dass sich aufgrund der Strukturproblematik in diesem Handlungsfeld ein Professionalisierungsbedarf ergibt. Während diese Debatte im Bereich der Sozialarbeiter seit dem Zweiten Weltkrieg ständig geführt wurde, ist der Bereich der Sozialverwalter zwar zum Teil einer Fachhochschulausbildung zugeführt worden, die aber überwiegend rechtsorientiert ist und war und tendenziell die bürokratische organisationstechnische Orientierung noch verstärkt hat.[17]

---

16 Vgl. Kähler 1997, 29.

17 Diese Tatsache scheint ein Ergebnis einer Zuschneidung des Berufsfeldes, die erst nach dem Zweiten Weltkrieg die Unterscheidung zwischen Sozialverwaltung und Sozialarbeit entstehen ließ. In den zwanziger Jahren war Sozialpädagogik ein Prüfungsgebiet der Volkswirtschaftslehre, das zum Beispiel in Köln, Münster und Frankfurt als Wahlfach und als Prüfungsfach für Sozialbeamte angeboten wurde. Gleichzeitig war das Fach Bestandteil eines viersemestrigen „Frauenhochschulstudiums für soziale Berufe“, das Sozialbeamtinnen für leitende Stellen in der Wohlfahrtspflege qualifizieren sollte. Erst nach dem Zweiten Weltkrieg etablierte sich an den Universitäten Marburg, München und

Frau Junghans und Herr Anger sowie Frau Baum können sich in ihrer Arbeit auf eine gute hilfreiche Zusammenarbeit mit ihren Kolleginnen und Kollegen verlassen. Entlastung und Problemverarbeitung bieten kollegiale Gespräche, die Offenheit ermöglichen. Weit entfernt sind diese informellen und unstrukturierten Kontakte von berufsständischen Organisationsformen. Nicht nur die Klienten des Sozialstaates, sondern auch ihre Verwalter sind meist vereinzelt und unorganisiert.

Aus dem Interview mit Frau Baum entnahmen wir die Bedeutung eines umfassenden Fachwissens, das Sicherheit und Gelassenheit vermittelt. Als weitere wichtige Anforderung stellte sich bei Frau Heuer die Fähigkeit zur Selbstreflexion heraus: Sich selbst zu relativieren und die eigenen Maßstäbe und Handlungsweisen ständig kritisch zu reflektieren und die eigenen Entscheidungen zu hinterfragen. Diese Selbstreflexion darf aber nicht wie bei Herrn Rody zum Selbstzweck und zum Distanzierungsmuster werden. Zusätzlich erwies sich die Fähigkeit, „in Gelassenheit loszulassen", das heißt in potentiell eskalierenden Konfrontationen mit den Klienten, sich nicht in einen sinnlosen Kampf mit Klienten verstricken zu lassen, sondern im Ernstfall solche an neutrale Personen abzugeben, als sinnvoll. Ein vermeintlich aufopferndes Helferverhalten führt zu einer Dauerüberforderung bei den Bediensteten und zur Bevormundung und daraus folgend zu Unselbstständigkeit der Klientinnen und Klienten. Letzten Endes verlängert gut gemeinte Fürsorglichkeit die Abhängigkeit. Ebenso führt die Erwartung von Dankbarkeit bei den meisten Sozialverwaltern mit helfendem oder erziehendem Habitus zu unvermeidbaren Enttäuschungen. Insofern wäre die explizite Formulierung und Ausarbeitung von Verhaltensregeln, die der so genannten Abstinenzregel im Arbeitsbündnis Arzt-Patient entsprechen, auszuarbeiten und zu begründen.

Es muss verhindert werden, dass Menschen, die mit sich selbst oder ihrer eigenen Lebenssituation nicht gut zurecht kommen, in eine Arbeitssituation gelangen, in der sie ihre Defizite auf Klienten projizieren.

Hamburg die Sozialpädagogik als akademisches Fach. Gleichzeitig begann eine intensive Professionalisierungsdebatte, die allerdings den Bereich der Sozialverwalter weitgehend ausschloss, so dass zum Beispiel in dem umfangreichen Band von Wöhrle über die Profession Sozialer Arbeit kein einziger Beitrag über die Abgrenzung zu dem Berufsfeld der Sozialverwalter enthalten ist. Auch in der Arbeit von Kähler wird nur kurz die bürokratische Einbindung der Sozialarbeiter diskutiert, die Zusammenarbeit mit den Sozialverwaltern mit keinem Wort erwähnt. Das Handlungsproblem wird allerdings kurz gestreift: „Sozialarbeiter werden möglicherweise genau dafür bezahlt, den beschriebenen Widerspruch zwischen der Individualitätsunterschiede aufhebenden Regelhaftigkeit und der die Besonderheit der Individualität berücksichtigenden Auslegung auszuhalten". Die unterschiedliche Ausformung der bürokratischen Strukturen durch die Sozialarbeiter führt Kähler jedoch auf deren unterschiedliche Persönlichkeiten zurück, ohne weiter darauf einzugehen. Vgl. Kähler 1997, 34.

Entsprechende Personalauswahl, Personalschulung und ständige Supervision wären notwendig, um solche Entwicklungen zu verhindern. Ein Element professionalisierter Bearbeitung des Handlungsproblems in sozialen Ämtern wird sein müssen, die Bediensteten in die Lage zu versetzen, sensibel jeden Einzelfall in seinen komplexen sozialen Bezügen aufnehmen und analysieren zu können und unter souveräner Anwendung der vorgegebenen Regeln adäquat zu bearbeiten. Hierzu muss von der Organisationsstruktur her genügend Zeit geboten werden. Der Personaleinsatz sollte sich an diesen Kompetenzen und an dem Willen zum Einsatz in diesem Bereich orientieren. Dagegen stehen der Arbeitsdruck und die bisher vorherrschende Bürokratie, die es geradezu verbietet, von vorgefertigten Routinen abzuweichen, und die mit äußersten Verzögerungen auf wissenschaftliche Erkenntnisse in ihrem Arbeitsbereich reagiert. Es ist ferner eine berufsspezifische Ethik des publikumsbezogenen Verwaltungshandelns zu diskutieren und zu entwickeln.

Die Auseinandersetzung mit dem Handlungsproblem zu fördern, anstatt sie zu verdrängen und angemessene Bewältigungsstrategien zu vermitteln, wäre Aufgabe einer professionellen Ausbildung von mit Publikum befassten Verwaltungsbediensteten. Viel wäre allerdings auch schon erreicht, wenn durch gezieltes und geduldiges Analysieren von Konfliktfällen die Aufmerksamkeit der Beamten für solche Konflikte geschult, ihr Gespür für hinter den Handlungen der ‚Klienten' (und auch hinter ihren eigenen Handlungen) liegende und ihnen selbst verborgene Gründe gebildet würde. Ein Beispiel, wie Fallanalysen unter Einsatz der objektiven Hermeneutik bei diesem Ausbildungsziel genutzt werden können, zeigt der Beitrag von Thomas Ley im folgenden Exkurs.

VIII Exkurs: Konsequenzen für die Ausbildung

1 Erfahrungen mit dem Einsatz der objektiven Hermeneutik in der sozialwissenschaftlichen Ausbildung von Polizeibeamtinnen und -beamten[1]

von Thomas Ley

Manchmal fühle ich, wie man mir folgt auf einem Weg[2]

In diesem Kapitel werde ich exemplarisch aufzeigen, inwieweit der Versuch, die Methode der Sequenzanalyse, die im Zentrum der objektiven Hermeneutik steht[3], im Rahmen meiner soziologischen Lehrtätigkeit an einer verwaltungsinternen Fachhochschule für angehende Polizeibeamte des gehobenen Dienstes[4] im Bundesland Thüringen in die Ausbildung umzusetzen[5], wirksam wird.

Für den Polizeinotruf entschied ich mich, weil es sich bei ihm um einen exemplarischen Ausschnitt aus dem Kernbereich polizeilicher Tätigkeit handelt, nämlich routinisierte Krisenbewältigung, der für Ausbildungszwecke besonders geeignet war, weil er einen organisationsintern gut dokumentierten[6], prägnanten (und inhaltlich nicht zu komplexen) Bereich aus dem realen Polizeialltag darstellt, auf den die Polizeibeamten zu Ausbildungszwecken relativ problemlos zugreifen konnten.[7]

---

1 Nachfolgend nur: Polizeibeamte oder auch Studenten genannt.
2 Merleau-Ponty, zit. n. Schröter 1997, 204.
3 Oevermann 1993b, 251.
4 Kommissarslaufbahn.
5 Dieser Versuch begann im Mai 1996 mit dem Studienjahrgang 1995. Dass der Versuch erfolgreich war, lässt sich u. a. daran ablesen, dass die sequentiell-hermeneutische Analyse von Notrufen nun zum festen Bestandteil des Soziologiecurriculums an der Thüringer Verwaltungsfachhochschule (VFHS) – Fachbereich (FB) Polizei – gehört.
6 Eingehende Polizeinotrufe werden tontechnisch aufgezeichnet und für eine gewisse Zeit konserviert.
7 Um den Zugriff zu gewährleisten, gab ich den Studenten ein Schreiben mit, in dem ich die Dienststellen um Unterstützung zu Unterrichtszwecken bat. Wie mir berichtet wurde, gab es nur in einem Fall (N=20 Gruppen) ein Problem, weil die Echtheit meines Schreibens angezweifelt wurde. Doch auch dieses Problem war zu lösen.

Dieser relativ problemlose Zugriff auf Notruffälle war für mein Ausbildungskonzept aus zwei Gründen wichtig: erstens, weil ich die Polizeibeamten anhand von authentischen Praxisfällen (aus ihrer Region) schulen wollte, und diese Fälle zweitens material (weil überschaubar, nicht zu lange) besonders geeignet waren, um die Studenten für zwei wichtige Prinzipien bei der Sequenzanalyse zu sensibilisieren:

„Das *Totalitätsprinzip*: Welches Protokoll auch immer analysiert wird – für den zur Sequenzanalyse ausgewählten Protokollabschnitt gilt grundsätzlich, dass darin alles, d. h. jede noch so kleine und unscheinbare Partikel in die Sequenzanalyse einbezogen und als sinnlogisch motiviert bestimmt werden muss. Es darf nichts durch eine Vorselektion der Fragestellung her ausgeschlossen werden, weil es angeblich nicht von Bedeutung sei. Über die Relevanz eines Datenmaterials ist bei der Auswahl des Falles und des ihn verkörpernden Protokolles zu entscheiden. Die Sequenzanalyse des gewählten Protokolles muss dagegen unselektiv total sein.

Das *Wörtlichkeitsprinzip*: Während das Totalitätsprinzip vorgängige selektiv wirkende Beschränkungen der Datenanalyse auflösen soll, richtet sich das Wörtlichkeitsprinzip umgekehrt auf die Einhaltung von Beschränkungen. Es soll dazu anhalten, nur das in die Rekonstruktion von sinnlogischen Motivierungen einfließen zu lassen, das auch tatsächlich im zu analysierenden Text bzw. Protokoll lesbar oder – bei nichtsprachlichen Ausdrucksgestalten – wahrnehmbar, d.h.: hörbar, sichtbar, fühlbar, riech- oder schmeckbar markiert und deshalb vom Text ‚erzwungen' ist. Komplementär dazu sind alle Lesarten verboten, die zwar mit einer Ausdrucksgestalt kompatibel sind, aber nicht in ihr markiert und deshalb nicht von ihr erzwungen sind."[8]

In der soziologischen Ausbildung der Polizeibeamten ging ich von der Prämisse aus, dass eine fallbezogene, fallorientierte Ausbildung wirksamer für ihre spätere Berufspraxis sei als eine sozialwissenschaftliche Indoktrination von Theorien oder eine für Polizeiarbeit stilisierte Curricularisierung des sozialwissenschaftlichen Beitrages.

Entsprechend dieser Prämisse lehrte ich weder einen Kurzabriss der Soziologie und der Sozialwissenschaften als ganze, was nur dazu geführt hätte, den Studenten ein Selbstdarstellungswissen zu vermitteln, das ohne aufschließende Wirkung für die Berufspraxis wäre und dort, wo es funktioniert, sie von ihrer wirklichen Arbeit abhielte, dort aber, wo es nicht funktioniert, zur Folge hätte, die Soziologie oder die Sozialwissenschaften für eine Laberwissenschaft[9] zu halten; noch vermittelte ich berufsarbeitsspezifisches Wissen aus Teilbereichen der Soziologie (z. B.

8 Oevermann 1998a, o. S. (Abschnitt III, Pkt. 4).

9 Vom gängigen Vorurteil, dass „Soziologie hauptsächlich im ‚Schwallen und Schwafeln' bestünde", berichtet v. Harrach 1995, 179.

Sozialisationstheorie, Schichtungstheorie), weil auch dieses ohne aufschließende Wirkung für die Berufspraxis gewesen wäre, sondern im Gegenteil die Studenten in Richtung einer subsumtionslogischen Behandlung von Praxisfällen geschult hätte.

Anstatt also begriffssoziologisch[10] vorzugehen, versuchte ich, die Studenten nach einer grundlegenden Einführung in die Methode der Sequenzanalyse selbst Fälle aus dem Berufsalltag analysieren zu lassen, um ihre naturwüchsig bereits vorliegenden sprachlichen und gedanklichen Fähigkeiten auszubauen, Fehler zu korrigieren und auf diese Weise die Ausbildung komplementär zu den insbesondere in den Rechtsfächern eher formalisierteren und standardisierteren Lehrinhalten zu ergänzen und die Studenten hierdurch für ihr Berufsfeld zu sensibilisieren.

Aus den bisherigen Ausführungen ist unschwer zu erkennen, dass der Unterricht im Fach Soziologie in erster Linie also nicht in der Vermittlung von abfragbarem soziologischen Wissen bestand, sondern vielmehr der Ausbildung eines sachangemessenen Habitus diente, und zwar „über konkrete Analysen ..., die die Sache selbst zum Sprechen bringen, indem sie sich an sie anschmiegen und durch dieses unvoreingenommene, radikale Sicheinlassen auf die jeweilige Besonderheit des Gegenstandes hindurch zum zugleich klärenden wie kritisch überwindenden, allgemeinen Begreifen der gesellschaftlichen Wirklichkeit gelangen“[11].

Konzeptionell schloss ich mit meinem Vorgehen an einen Vorschlag von Oevermann und Simm an, die sozialwissenschaftliche Methodologie der objektiven Hermeneutik als Grundlage einer kriminalistischen Handlungstheorie in die Aus- und Weiterbildung von Kriminalpolizeibeamten einzuführen.[12] So sei vor allem an die Erprobung von Unterrichtsformen zu denken, die der Stärkung des naturwüchsigen hermeneutischen Vermögens zur Strukturgeneralisierung dienen und an den Einstellungswechsel heranführen sollen, der mit der Aneignung einer expliziten hermeneutisch-rekonstruktiven methodologischen Einstellung in der kriminalistischen Tätigkeit notwendig verbunden ist. Zudem sollten die Ausbildungsprozesse, die zur erfolgreichen Aneignung der entsprechenden Kunstlehre führen, in der exemplarischen Einübung in eine entsprechende Ermittlungspraxis bestehen, da hierzu weder die standardisiert curricularisierte Vermittlung sozialwissenschaftlicher Theorien und Forschungsergebnisse noch eine in abstrakten Kategorien vermittelte kriminalistische Handlungslehre geeignet sei, weil sie allenfalls den Erwerb eines expliziten, in Kategorien aufgehobenen Wissens

10 Zu einem Beispiel dessen, was ich unter Begriffssoziologie verstehe, vgl. v. Harrach 1994, 116.
11 Oevermann 1983, 234; Schröter 1997, 201 ff.
12 Vgl. Oevermann/Simm 1985, 319.

leisten, nicht aber die Aneignung eines wie ein „schweigendes Wissen" operierenden Habitus, der sich nur durch exemplarische Demonstration von möglichst vielen rekonstruierten Ermittlungsfällen in der Sprache des Falles erwerben lasse und resistent mache gegen die passive Selbstsubsumtion unter die Logik bürokratisch-formaler Zwänge der Erledigung von Aufgaben, die am Arbeitsplatz des Kriminalisten immer wirksam sein werden und dazu verführen, die ihm abgeforderte Autonomie der Problemlösung zu verweigern und sich hinter den abstrakten Routinen der Erledigung zu verstecken.[13]

Während sich dieser Vorschlag auf die Aus- und Weiterbildung von Kriminalbeamten bezog und darauf zielte, die Methodologie der objektiven Hermeneutik als Grundlage einer kriminalistischen Handlungstheorie in die Aus- und Weiterbildung von Kriminalpolizeibeamten einzuführen, um diese durch eine fallorientierte, fallexemplarische Vorgehensweise in der Aus- und Weiterbildung dafür zu sensibilisieren, in der kriminalistischen Praxis nicht zu früh von der Ermittlungsphase (Phase I) in die Phase der beweiskräftigen Überführung (Phase II) zu wechseln und sich „auch dann, wenn ein sehr stark indizierter Verdächtiger konkret aufgefunden worden ist, virtuell ... für die erste Phase der Ermittlungstätigkeit weiterhin offen zu halten, solange jedenfalls, bis die Akten der Staatsanwaltschaft zur Prüfung einer Anklageerhebung endgültig übergeben worden sind"[14], lenkte ich ihn in eine schutzpolizeiliche Richtung und entschied mich für einen Handlungsbereich, der in der deutschsprachigen Forschung bislang fast gänzlich unterbelichtet ist: den Handlungsbereich des Polizeinotrufes.[15]

Vorgehen in der Ausbildung

Zunächst ist vorherzuschicken, dass die Studenten bei Beginn der Einübung in die Methode der Sequenzanalyse so gut wie nichts über das Fach Soziologie wussten, was auch überhaupt nicht erforderlich war. Die Einübung in die Methode erfolgte in drei Ausbildungsphasen.[16] Sie begann im zweiten Teil des Grundstudiums. Um kein didaktisches „Ei-

---

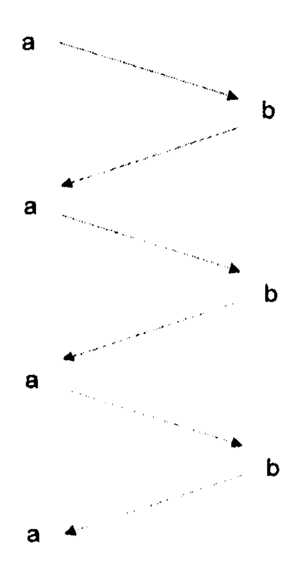
[13] Vgl. Ebd.

[14] Ebd., 286

[15] Im deutschsprachigen Raum sind mir nur wenige Arbeiten bekannt, die sich mit dem Polizeinotruf auseinander gesetzt haben. So etwa die Arbeiten von Hanak (1991) und Feltes (1995/1990). Vgl. hierzu jedoch meine Untersuchung eines Polizeinotrufes im Rahmen der BKA-Reihe Forum 1998.

[16] Die Ausbildung ging über einen Zeitraum von 36 Monaten. Sie gliederte sich in ein Grundstudium I (6 Monate), ein Grundpraktikum (6 Monate), ein Grundstudium II (6 Monate), ein Hauptstudium (8 Monate), ein Führungspraktikum (6 Monate) und ein Abschlussstudium (einschließlich Staatsprüfung, 6 Monate).

gentor"[17] zu schießen, sprich: die Studenten vor der Methode abzuschrecken, verzichtete ich im Unterricht[18] auf eine sprachlich zu komplizierte Einführung in die Sequenzanalyse. Stattdessen ging ich von einem einfachen Modell einer „two-party conversation"[19] nach Schegloff aus (wie sie u. a. für Telefonkommunikation typisch ist)[20], das ich wie folgt an der Tafel **(Abbildung: ababab-Modell)** skizzierte.



Anhand der Skizze erläuterte ich nun, dass es bei der Sequenzanalyse darauf ankomme, dem Interaktionsverlauf schrittweise zu folgen, Zeile für Zeile zu interpretieren, nach jeder interpretierten Zeile Hypothesen über den weiteren Verlauf des Falles aufzustellen, in der nächsten Zeile zu überprüfen, welche der aufgestellten Hypothesen tatsächlich realisiert wurde(n), die Auswahl ihrerseits zu interpretieren, Hypothesen über den weiteren Verlauf des Falles aufzustellen usw. – und in dieser Weise bis zum Ende des Falles zu verfahren.

---

17 Formulierung von B. Hildenbrand auf der Arbeitstagung der Objektiven Hermeneutik in Frankfurt a. M. 20. 9. 1997.

18 Der Unterricht fand in drei Kursverbänden statt, die eine Stärke von 20 bis 27 Studenten aufwiesen (N = 67). An einem Unterrichtstag hatte man folglich dreimal in etwa den gleichen Lehrstoff zu vermitteln.

19 Schegloff 1967, 52. Anmerken möchte ich an dieser Stelle, dass ich im Unterricht nicht den von Schegloff gebrauchten Begriff der two party-conversation benutzte, sondern von einem Gespräch zwischen zwei Parteien sprach. Die Fachsprache war an dieser Stelle entbehrlich.

20 Es handelt sich hier um das abababab-Modell; vgl. Schegloff 1967, 52 und Schegloff 1968, 1076.

Nachdem ich die Methode in dieser Form dargestellt hatte, ging ich in einem weiteren Schritt dazu über, die Anwendung der Methode an zwei Praxisfällen vorzuführen.[21]

Nachdem ich auf diese Weise die Studenten über einen Zeitraum von etwa acht Unterrichtsstunden mit der Methode der Sequenzanalyse bekannt gemacht hatte, begann ich damit, ihnen verschiedene Transkriptions- bzw. Notationssysteme vorzustellen, die von Bergmann[22] und Oevermann[23] benutzt wurden, um tontechnische Protokolle möglichst genau zu verschriften. Zudem sprach ich mit den Studenten über die Bedeutung genauer Verschriftung für eine angemessene Analyse der aufgezeichneten Realität, zumal dann, wenn für Analysezwecke später nur die Vertextungen zur Verfügung stehen.

Dann instruierte ich die Studenten, zum Zwecke des Erwerbs des Leistungsnachweises im Fach Soziologie in Kleingruppen (von drei bis vier Teilnehmern) mindestens drei Notrufe zu erheben, diese zu verschriften, einen der drei verschrifteten Notrufe gemeinsam nach der Methode der Sequenzanalyse zu diskutieren, die Diskussion ihrerseits tontechnisch aufzuzeichnen und zu verschriften, eine Skizze über den Verlauf der Diskussion anzufertigen und mir dann abschließend sowohl die Tonbandkassetten als auch die Verschriftungen zu geben, wobei ich darum bat, die Texte so zusammenzustellen, dass sie dem Charakter einer Seminar- oder Hausarbeit Rechnung trugen.[24]

In dieser Ausbildungsphase über einen Zeitraum von etwa zwei Monaten suchte ich die Kleingruppen in ihren Zimmern auf[25], um mit ihnen über eventuell aufgetretene Probleme zu sprechen. Auf diese Weise praktizierte ich einen Unterricht im Stile eines teaching by walking around, der so ausgerichtet war, den Studenten dann zu helfen, wenn sie Hilfe für notwendig hielten.

Nachdem ich – mit erheblichem zeitlichen Aufwand – die studentischen Gruppenarbeiten (insgesamt 20) korrigiert hatte, führte ich mit den einzelnen Gruppen Rückmeldegespräche, in denen ich mit den Studenten über ihre Arbeit sprach und ihnen die Bewertung der Semi-

---

[21] Diese Fälle waren vorab in einer Forschungsgruppe, dem ständigen Forschungspraktikum, das unter der Leitung von Prof. Dr. Ulrich Oevermann an der JWG-Universität, Frankfurt am Main, stattfindet, analysiert worden. Prof. Oevermann und den Teilnehmern des ständigen Forschungspraktikums möchte ich ausdrücklich danken.

[22] Vgl. Bergmann 1987, 263.

[23] Vgl. Oevermann 1993a, 109.

[24] Dies heißt, dass die Arbeiten auch formal einem bestimmten wissenschaftlichen Stand entsprechen sollten. Hierzu ist anzumerken, dass ich im ersten Teil des Grundstudiums (im Fach Methodik) mit den Studenten Techniken des wissenschaftlichen Arbeitens eingeübt hatte.

[25] Die Studenten waren an der VFHS internatsmäßig untergebracht.

nararbeit mitteilte und in Form der Besprechung von Schlüsselstellen begründete.

Der zweite Teil des Grundstudiums endete mit der Zwischenbewertung, einem fachgruppenübergreifenden Gespräch in den Fächern Recht, Führungslehre, Kriminalistik/Einsatzlehre, Sozialwissenschaften, das den Status eines Leistungsnachweises hatte.

In der zweiten Phase, nach der Zwischenprüfung, begann ich im Hauptstudium damit, die Studenten in die praktische Gesprächsführung am Notruf einzuüben.[26] Zu diesem Zweck bereitete ich mit einigen Studenten in einer Art Projektgruppe Rollenspiele vor, wobei die Vorbereitung darin bestand, geeignete Fälle auszuwählen, Drehbuchhinweise für die Rollenspieler zu erstellen, die Rollenspiele an eine fiktive Stadtkarte anzupassen und notwendige Überlegungen zur Gestaltung des Rollenspielsettings anzustellen. Nachdem diese Vorbereitungen abgeschlossen waren, fanden die Rollenspiele[27] statt, die tontechnisch aufgezeichnet, von den Studenten verschriftet, nach der Methode der Sequenzanalyse ausgewertet und im Plenum vorgestellt wurden.

Die zweite Ausbildungsphase, an die sich dann unmittelbar das sechsmonatige Führungspraktikum anschloss, endete mit einem Fachgespräch in Soziologie, in dem ich den Studenten Notruffälle aus meiner Fallsammlung[28] vorlegte, die sie dann gemeinsam (zu dritt oder viert, je nach Stärke der Prüfgruppe) analysieren ließ.

Im letzten Ausbildungsabschnitt, in der dritten Ausbildungsphase, ging ich noch einmal in komprimierter Form auf typische Interventionsfehler ein, die in den Notrufprotokollen zum Ausdruck kamen, wobei ich den Studenten die Fehler am Material vorführte, das sie in der Seminararbeit erhoben und zum Teil analysiert hatten.

Den Abschluss der Ausbildung bildete dann das Staatsexamen, in dessen schriftlichen Teil im Fach Sozialwissenschaften[29] eine sequenzanalytische Aufgabe Eingang fand, die 30 Prozent der zu erreichenden Punkte ausmachte. Das Ergebnis zeigte mir, dass die intensive Schulung „Früchte getragen" hatte, denn immerhin hatten über 90 Prozent der Studenten (N = 67) die sequenzanalytische Aufgabe ausreichend und

---

26 Ich gehe hier nur ganz kurz auf diese Phase ein. Eine detailliertere Darstellung bleibt einer anderen Publikation vorbehalten.

27 Über einen Zeitraum von 2 Tagen pro Kurs.

28 Diese bestand zum einen aus den Fällen, die die Studenten im zweiten Teil des Grundstudiums erhoben hatten (ca. 30 Fälle), zum anderen aus 30 weiteren Fällen, die ich im Laufe der Zeit bei Feldaufenthalten und im Kontakt mit Studenten und ehemaligen Studenten gesammelt hatte.

29 Sozialwissenschaften ist an der Thüringer VFHS ein Haupt- und Prüfungsfach und mithin weder ein Neben- und erst recht kein „Ergänzungsfach", wie dies beispielsweise in Hessen der Fall ist; vgl. v. Harrach 1994, 112 und 120 f.

besser gelöst, und es waren Spitzenleistungen dabei, die ich zwar erhofft, jedoch in dieser Form nicht erwartet hatte.

Methodische Sensibilisierung für einen Strukturfehler

Nachdem ich im vorangegangenen Abschnitt mein Vorgehen in der Ausbildung darstellte, möchte ich nun an einem exemplarischen Fall konkret darauf eingehen, wie ich im Unterricht zwecks Sensibilisierung für einen Strukturfehler in der Notrufkommunikation vorging.

Auf den hier zur Sprache kommenden Strukturfehler wurde ich beim Lesen einer Seminararbeit aufmerksam.

Da für mich der Fehler nicht vereinbar war mit dem, was ich unter einer professionalisierten Praxis verstand, auf die hin ich die Studenten im Fach Soziologie ausbilden wollte, entschied ich mich dazu, ihn im Unterricht[30] zur Sprache zu bringen.

Die mit den Studenten gemeinsam erstellte methodische Rekonstruktion des Falles –

01 P:	Polizei Notruf[31]
02 A:	Ja(-)äh=Verkehrsunfall=am=Heidenberg hh in der Höhe des
03	Ärztehauses= mein Name is Petri;
04 P:	Ja Moment( ) Petri?
05	[Vorname?]
06 A:	[Is n] Auto vorn Lichtmast gefahrn
07 P:	Ja(-)Petri Vorname bitte?
08 A:	Gerd (-) Petri
09 P:	Gerd(-) sie wohnen wo ?
10 A:	Heidenberg(o.5) hundertdreiundzwanzig= gegenüber vom
11	Ärztehaus ist das(-)
12 P:	Beim [Heide-]
13 A:	[Heidenberg]
14 P:	Dort ein Pkw( ) ja ?

30 Im Hauptstudium, zwei Monate vor Beginn der Rollenspiele.

31 Studentische Verschriftung. Transkriptionssymbolik:

P	Polizeibeamter
A	Anrufer
[ ]	gleichzeitiges Sprechen von zwei Parteien
=	schneller Anschluss einer nachfolgenden Äußerung oder schnelles Sprechen innerhalb einer Äußerung
(-)	kurzes Absetzen oder kurze Pause
(0.5)	Pause in Sekunden
hh	hörbares Ein- bzw. Ausatmen
;	fallende Intonationskurve
?	steigende Intonationskurve

15 A: A Pkw 's vorn Laternenmahl äh=äh=vorn
16 P: Ja
17 A: Lichtmast gefahrn;
18 P: Ja gibs verletzte Person'n?
19 A: Bidde ?
20 P: Gibs verletzte Person'n ?
21 A: Kann=ich=im=Moment=noch=nich=sachen;=ich guck nochmal
22 aus'n Fenster hh das Auto knaddert noch = der Motor hh
23 P: A=das Auto steht noch=und keine Person kommt raus;
24 A: Ja ich weiß nich ob da ob Person'n =noch drinne sin=kann ich nich sehn
25 P: Könn se nich sehn; (-) ja gucken se = bitte sofort mal nach (-) un
26 rufen se uns dann nochmal an=ich schicke die Kollegen los ja ?[32]

– führte zu folgendem Ergebnis:

Der Strukturfehler besteht darin, dass der Polizeibeamte im Anschluss an die Krisenmitteilung des Anrufers Fragen stellt, die einer bürokratisch-formalen, routinehaften Verwaltungsrationalität folgen.[33] Damit wird der Fall objektiv von einem möglichst schnell zu behandelnden Krisen- in einen Routinefall verwandelt. Dies stellt eine Abweichung vom Normalfall eines Polizeinotrufs dar.[34] Denn der Polizeibe-

32 Der Fall ging hier noch weiter, und der Polizeibeamte machte einen weiteren, hier nicht zu analysierenden Fehler: er hielt den Anrufer am Telefon fest und ließ ihn die polizeinterne Kommunikation mithören. Dies führte zu nicht unerheblicher Verwirrung des Anrufers.

33 Für die von Schegloff beobachtete Praxis – „While indeed in many of our phone calls ‚Police Desk' is followed by some self-identification of the caller, this is not invariable, and, furthermore, when it does not occur the police do not necessarily inquire after it, either as a prerequisite to continuing to talk about other matters or, indeed, at any point in the phone call." –
Beispiel # 83: D: Police Desk / C: Uh uh a car accident at 4700 East Lincoln, Taylors's Lane and Lincoln. / D: 4700 East Lincoln? / C: Yes. / D: Anybody hurt there ? / C: I don't believe so. / D: O.K. ... I'll have somebody check. / C: Thank you.
– fand ich in meinem Material keine Entsprechung. Bei Unfallmeldungen wurde ohne Ausnahme nach dem Namen des Melders gefragt, was im Zusammenhang mit der Pflicht zur bürokratischen Erfassung von Fällen in Computerdateien zu sehen ist. Schegloff 1967, 150 f.

34 Normalfall eines Notrufes bedeutet, dass solange es die gesellschaftliche Institution des Notrufes gibt, dieser konstitutiv darin besteht, dass es ohne die Polizei nicht geht, selbst wenn es nur in einem ganz geringen Prozentsatz wirklich so ist. Man muss folglich die Institution des Notrufs von den tatsächlichen Verhältnissen unterscheiden, muss also eine klare Trennung zwischen einem statistischen, quantitativ-empiristischen Kriterium, einem Häufigkeitskriterium, und einem regelgeleiteten Kriterium ziehen, muss also zwischen einem statistischen

amte am Notruf muss mit Abheben des Telefonhörers darauf eingestellt sein, dass es sich um einen emergency-Fall handelt, und so lange von einem Krisenfall ausgehen, in dem jede Sekunde zählt, bis er einen klaren Beleg für das Gegenteil hat. Indes verschenkt er durch seine bürokratische Routine viel Zeit.

Im Zuge der sequentiellen Besprechung diskutierte ich mit den Studenten über sinnvollere Handlungsoptionen, wobei wir gemeinsam von der Prämisse ausgingen, dass der Polizeibeamte neben seiner Notruftätigkeit auch dem polizeilichen Berichtswesen Rechnung tragen muss. Das heißt: der Polizeibeamte muss im Grunde genommen zwei Aufgaben bewältigen, die zueinander in einer widersprüchlichen Beziehung[35] stehen. Erstens hat er für eine schnelle Intervention in einem akuten Krisenfall zu sorgen; zweitens darf er nicht aus den Augen verlieren, dass es der „blue print" der Organisation verlangt, die von ihm telefonisch behandelten Krisenfälle nach einem bestimmten Schema[36] zu dokumentieren.[37]

Um beiden Aufgaben gerecht zu werden, muss er folglich einen richtigen Spagat zwischen Krisenfallbehandlung und Bürokratie leisten, wobei der Spagat idealerweise so ausgeführt werden müsste, dass sich der Polizeibeamte zunächst dem Krisenfall zuwendet und nach Einleitung der erforderlichen Maßnahmen der bürokratischen Erledigungshandlung nachkommt, weil er ansonsten mit nicht unerheblicher inter-

Normalfall und einem strukturalistischen Normalfall im Sinne eines Modells regelgeleiteten Handelns unterscheiden. Während man in erstem Falle bei der Feststellung, dass es sich in 80 Prozent der ankommenden Fälle um keine richtigen Notrufe handelt, schlussfolgern würde, dass dies der statistische Normalfall ist, würde man aus einer strukturalistischen Sicht selbst in dem Fall, dass in 99 Prozent der Fälle keine richtigen Notrufe einlaufen, immer noch davon ausgehen, dass es sich hier nicht um den Normalfall handelt, da Normalität nicht Effekt empirischer Verteilung ist.
Zur Bestimmung des Normalfalls kann man in Deutschland zurückgehen bis ins Jahr 1926, genauer nach Berlin, der Metropole Preußens. Der Sinn des Polizeinotrufes bestand in der Alarmierung des Überfallkommandos und war vorgesehen für Fälle, wo Gefahr im Verzuge für Leben und Eigentum bestand. Vgl. Voit 1932, 214-215.
In konversationsanalytischen Polizeinotrufstudien (vgl. u. A. Whalen/Zimmerman 1987; Whalen/Zimmerman 1990) fehlt die Normalfallkonstruktion. Daraus folgt u. a., dass man zwar eingehende Anrufe registrieren, zählen und klassifizieren, nicht aber bestimmen kann, ob ein Polizeibeamter im Sinne der Institution des Notrufs handelte.

35 Die formale Rationalität fordert von ihm vorrangig, die für die Bürokratie notwendigen Daten zu erfassen; die materiale Rationalität erfordert hingegen vorrangig, die notwendige Kriseninterventionzu leisten.

36 In einem Computersystem.

37 Das Schema verlangt von ihm u. a. Angaben zur Personenart, Name (des Mitteilers), Vorname(n), Postleitzahl/Wohnort, Straße, Hausnummer, Telefon und Geburtsdatum.

ner Kritik rechnen muss, die für seine berufliche Karriere schädlich wäre.[38]

Nachdem ich den Strukturfehler besprochen hatte, ging ich im nächsten Schritt dazu über, anhand von Rollenspielen zu überprüfen[39], ob die Studenten den besprochenen Fehler in der konkreten Interaktion vermieden oder ob sie ihn reproduzierten.[40]

Rollenspiel-Analyse

Betrachtet man das Rollenspielprotokoll –

01 P:	Polizeinotruf Ihr Problem bitte?[41] (1.0)
02 A:	H Ja äh äh äh Verkehrsunfall in der Büchner Straße äh hh in der Nähe des
03	Ärztehauses hh (1.0) äh mei mein Name is <u>Petri</u> h äh da is`n Auto vorn Lichtmast
04	gefahrn

---

38 Das Strukturproblem polizeilicher Arbeit besteht darin, dass in der Praxis in erster Linie Berichte prämiert werden, während die real work, die nicht schriftlich protokolliert wird, wozu u. a. die Arbeit am Notruf zählt, weitgehend unsichtbare Arbeit bleibt. Immer wieder hörte ich von Studenten, dass Dienstgruppenleiter bei der allmorgendlichen Durchsicht der Neuigkeitsberichte vorrangig darauf achteten, ob die Mitteilerdaten vollständig eingetragen wurden: „Und das zählt, Deine wirkliche Arbeit interessiert nicht".

39 Um die Rollenspiele im Hinblick auf die Praxis so realitätsnah wie möglich zu gestalten (vgl. hierzu in diesem Band Kap. VIII), bat ich die Studenten, bei ihrer Gesprächsführung das Berichtswesen nicht völlig aus dem Blick zu verlieren.
Zum Setting des Rollenspiels einige Details:
2 Rollenspieler (Anrufer = A und Polizeibeamter = P) räumlich getrennt in zwei Büros
2 Telefonapparate (Aufzeichnungsgerät am Telefon des Rollenspielers P)
Vorgabe von Eröffnungssequenzen und Fallinformationen für den Anrufer aus authentischen Fällen (in diesem Fall die Zeilen 02–04)
Festlegung der Ressourcen für den Polizeibeamten (Anzahl der zur Verfügung stehenden Einsatzkräfte zum Anrufzeitpunkt)
Rollenspielanweisungen (Empathie-Instruktionen) für A und P:
– Stellen Sie sich vor, Sie sind in folgender Situation und rufen über den Notruf die Polizei an!
– Stellen Sie sich vor, Sie sind der den Anruf entgegennehmende Polizeibeamte!

40 Bei meinem Vorgehen ging ich vom idealtypischen Modell aus, dass die Sensibilisierung für angemessenes Praxishandeln sinnvollerweise mit der praxisentlasteten, methodisch expliziten Sequenzanalyse von Fallmaterialien beginnt, um von einer implizit, durch Bürokratisierung und Technisierung des Polizeialltags bedingten, gestaltverzerrten Wahrnehmung zu einer implizit gestaltrichtigen Wahrnehmung und Fallhandhabung zu kommen.

41 Studentische Verschriftung. Transkriptionssymbolik:
<u>Petri</u> betont
h Atmen
~ schnelles Sprechen
| | Überlappung
(1.0) Pause in Sekunden

05 P: Mhm wann is das passiert?
06 A: Jetzt gerade h äh ich hab aus`n Fenster geschaut hh (1.0) direkt vorm Haus
07 P: Ja (1.0) gibt`s Verletzte?
08 A: h Äh weiß ich nicht obs Verletzte gegeben hat
09 P: Herr Petri ich bräuchte mal Ihren Vornamen und Ihre Adresse
10 A: h Gerd Petri
11 P: Ja
12 A: h wohne in der Fritz Büchner 12 das is gegenüber em Ärztehaus
13 P: Ja (Hintergrundgeräusche)
14 A: hh Schnell
15 P: Hm
16 A: H Äh
17 P: Herr Petri können Sie mir noch mehr sagen? ~ Wieviel Fahrzeuge sin denn beteiligt?
18 A: h das is ein ein PKW der is vorn Lichtmast gefahrn
19 P: |ein PKW|
20 A: Das sieht aus wie Totalschaden
21 P: Ja h und können Sie erkennen ob irgendwelche Verletzten vielleicht vorhanden sind?
22 A: Das kann ich nich sehn ich weiß auch nich wieviel drinne sin
23 es könnte sein das`s Verletzte gegeben hat
24 P: Ja Herr Büchner wir werden äh die Rettungsleitstelle benachrichtigen
25 und können sie mir ihre Telefonnummer noch ma geben?
26 A: h Ja in Meiningen die 32841
27P: 32841 kann möglich sein dass ich nochmal auf sie zurückkomme ja Herr Büchner?
28 A: Ja
29 P: Gut wiederhören
30 A: Wiederhörn

– im Hinblick auf den zuvor analysierten Strukturfehler, ist Mehreres auffällig[42]:

1. Der Rollenspieler P handelt im Anschluss an die Mitteilung des Anrufers (A) nicht strukturgleich, da er in den Zeilen 05 und 07 zwei krisenbezogene Fragen stellt.
2. Nachdem P in den Zeilen 05 und 07 durchaus fallangemessen handelte, verfiel er ab Zeile 09 in ein bürokratisches Schema. Denn

[42] Ich gehe nachfolgend aus darstellungsökonomischen Gründen nicht sequenzanalytisch vor. Der Ergebnispräsentation liegt aber eine Sequenzanalyse zu Grunde.

obwohl nicht ausgeschlossen werden konnte, dass es Verletzte gibt, sondern der gesunde Menschenverstand dies eher nahe legte, mithin es in diesem Fall sinnvoll gewesen wäre, unverzüglich die Rettungsleitstelle zu informieren, um schnellstmögliche medizinische Hilfe zu gewährleisten, handelte er nun bürokratisch.
3. Erst in Zeile 17 geht P wieder auf den Krisenfall ein. Doch bis dahin ist viel Zeit vergangen.
4. Erst in Zeile 24 gibt P dem Anrufer zu verstehen, dass er die Rettungsleitstelle informieren werde. Dies hätte in diesem Fall bereits in Zeile 09 erfolgen sollen.

Ergebnis

P vermied zu Beginn den Strukturfehler aus dem Protokoll des realen Falls, verfiel dann aber dennoch in ein bürokratisches Schema, ehe er in Zeile 17 wieder auf den Fall zurückkam und dem Anrufer dann in Zeile 24 Hilfe zusagte.

Die Analyse des Rollenspiels war in mehrerer Hinsicht aufschlussreich:
1. Eine Sensibilisierung in Richtung auf eine angemessene Fallintervention hatte bei P offensichtlich stattgefunden.
2. Dennoch handelte P nach kurzer Zeit bürokratisch.
3. Dies zeigte mir, dass P (wenngleich in die richtige Richtung sensibilisiert) noch nicht handlungssicher war und eine fallangemessene Intervention mehr Übung erforderte.[43]

Nach den Rollenspielen äußerten sich die Studenten zu den durchgeführten Rollenspielen durchweg positiv.

Exemplarisch einige Kommentare[44], die zeigen, dass die Sensibilisierung für die Praxis gelang:

> „Is gut, daß wir so was üben können, wenn wir in der Praxis sind, ist es zu spät." (Seiteneinsteigerin[45])

[43] Es handelte sich um das erste (und einzige) Rollenspieltraining, das ich mit den Studenten durchführte. Im Rahmen des Trainings hatte jeder Student Gelegenheit, sowohl die Polizisten- als auch die Anruferrolle zu spielen.
Wie mir die Rückmeldungen der Studenten zeigten, wünschten sie sich mehrmalige Trainings und mehr Gelegenheiten, innerhalb eines Trainings die Polizistenrolle zu spielen.

[44] Die Daten stammen aus einem Rückmeldebogen, den ich die Studenten nach dem Training auszufüllen bat. Sie wurden lediglich um Interpunktionsfehler bereinigt.

[45] Seiteneinsteiger(in), weil ‚von der Seite', unmittelbar in die polizeiliche Ausbildung zum gehobenen Polizeivollzugsdienst einsteigend (nicht über polizeiinterne Qualifikation aufsteigend).

„Ich fand das Training sehr lehrreich, da Übungen, die man selber durchführt, viel einprägsamer und wirkungsvoller sind als solche, die man nur miterlebt." (Seiteneinsteiger)

„Das Notruftraining finde ich sehr sinnvoll und effektiv, da man für diese Situationen sensibilisiert wird und die Schwierigkeiten erkennen kann, die bei der Notrufentgegennahme entstehen." (Praxisaufsteiger, 3 Jahre Berufserfahrung, davon 1 1/2 Jahre bei der Schutzpolizei)

„Bewußterer Gebrauch der Sprache" (Praxisaufsteiger, 3 Jahre Berufserfahrung bei K[46]).

„Kann mich jetzt besser in die Lage des Anrufers versetzen." (Seiteneinsteiger).

„Mir war zuvor die Belastung des entgegennehmenden Beamten nicht so bewußt. Die Achtung gegenüber diesem Beamten ist gestiegen." (Praxisaufsteiger, 7 Jahre Berufserfahrung, davon 1 Jahr bei K).

„Es ist zwar wichtig, die Daten für den Neuigkeitsbogen zu erfragen, wichtiger ist jedoch, dass der Anrufer Gelegenheit erhält, sein Anliegen zusammenhängend vorzutragen." (Schutzpolizist, 8 Jahre Berufserfahrung)

„Denken und Einstellung hat sich dahingehend geändert, dass ... sich über den Notrufbeamten und seine Tätigkeiten ein ganz anderes Bild ergeben hat und die Notrufproblematik als ein sehr tiefgreifendes und wichtiges Gebiet von mir jetzt aus einem ganz anderen Blickpunkt betrachtet wird. Besonders den Notrufentgegennehmenden sehe ich nicht mehr nur als ‚Mann am Telefon', sondern als einen Menschen, der sehr umsichtig, erfahren und vielseitig sein muss, um diese wichtige Aufgabe zu übernehmen." (Seiteneinsteiger)

46 Kriminalpolizei.

2 Programmatische Überlegungen zum Beitrag der Soziologie in der Ausbildung für den gehobenen Dienst der öffentlichen Verwaltung

Im Folgenden soll auf der Basis der Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung versucht werden, für die Ausbildung von Verwaltungsbediensteten an einer VFH einen begründeten Rahmen zu liefern. Thomas Ley hat im vorangehenden Abschnitt gezeigt, wie er in der Polizeiausbildung schon beachtliche Ergebnisse erzielt hat. Die Sensibilisierung für die dilemmatische Struktur der Tätigkeit ist ein wichtiger Schritt, der auch auf die Ausbildung von Sozialamtsmitarbeitern übertragen werden kann.

Zunächst ist die Frage nach der Aufgabe der Ausbildung zu stellen, die ihrerseits nur beantwortet werden kann, wenn das Ausbildungsziel klar bestimmt ist. Das Ausbildungsziel nun wiederum lässt sich nur von den Merkmalen der beruflichen Tätigkeit her bestimmen, für deren Ausübung ausgebildet wird. Genau diesem Zusammenhang folgen unsere Überlegungen, wobei wir anschließen an die Ergebnisse der vorgelegten Fallanalysen.

Bestimmung von Merkmalen der beruflichen Tätigkeit des Verwaltungsbediensteten als Bestimmung des Ausbildungsziels

Sofort, wenn man den Versuch macht, die Tätigkeitsmerkmale des Verwaltungshandelns zu bestimmen, bemerkt man, dass dies nur auf einer sehr allgemeinen Ebene möglich ist. Sobald man versucht, sich der konkreten Tätigkeit zuzuwenden, ist man zu Unterscheidungen gezwungen, die die allgemeine Beantwortung der Frage nach den Merkmalen der beruflichen Tätigkeit des Verwaltungsbediensteten ausschließt. Entsprechend soll hier zunächst versucht werden, die allgemeinen Merkmale des Verwaltungshandelns zu benennen – hier wird zusammengefügt, was oben bereits aufgezeigt wurde –, um dann Kriterien der Differenzierung vorzuschlagen und schließlich diesen folgend, je spezifische Tätigkeitsmerkmale in den Blick zu nehmen.

Die allgemeinen Tätigkeitsmerkmale ergeben sich aus dem Handlungsproblem, das Verwaltung generell zu lösen hat: Implementation genereller Entscheidungen des Souveräns durch Realisierung derselben in spezifischen Einzelfällen. Dies bedeutet, dass Verwaltungshandeln auf der Ebene des Staates als Handlungsinstanz gar kein Handeln darstellt. Vielmehr ist Verwaltungshandeln als Vollzug einer bereits getroffenen Entscheidung nur eine Phase des staatlichen Handelns, dessen Entscheidungsmitte das gesetzgebende Organ ist.

Damit ergibt sich das Problem der Zuverlässigkeit der Ausführung des Vollzugs. Diese kann gesichert werden durch möglichst genaue und

rigide Ausführungsbestimmungen, die ein Abweichen der Realisierung vom Willen des Gesetzgebers mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit ausschließt. Am sichersten wäre hier die Entscheidung jeden Einzelfalls durch den Gesetzgeber selbst. Dies ist aus mehreren Gründen, die hier nicht erörtert werden brauchen, ausgeschlossen. Die zweitsicherste Lösung des Zuverlässigkeitsproblems ist die Ausschaltung kontingenter Faktoren durch eine möglichst rigide Verfahrensregulierung. Entscheidend für diese ist die Weisungsgebundenheit des Vollzugs (dazu gehört: Entpersönlichung, Rollenförmigkeit des Handelns), die zudem, bei zunehmender Größe der Organisation und damit Zunahme des beteiligten Personals, durch Hierarchisierung realisiert wird.

Diese starre Verfahrensregulierung schlägt aber ab einem bestimmten Punkt um in eine dysfunktionale Rigidität, da so das Problem der Flexibilität der Ausführung, d. h. der Anpassung allgemeiner Regelungen an die konkreten Einzelfälle nicht mehr gelöst werden kann. Eine Steigerung der Flexibilität durch Erhöhung der Ermessensspielräume steht aber seinerseits zu der Einhaltung der Zuverlässigkeit in Spannung. Mechanismen, um diese Spannung in Grenzen zu halten, sind u. a. die Einräumung von Ermessensspielräumen auf höheren Hierarchieebenen (‚Instanzenweg') und die Schriftlichkeit, die eine zeitenthobene Überprüfung des Verfahrens ermöglicht.

Für eine tätigkeitsbezogene Typologie sind von den obigen Ausführungen vor allem der Aspekt des Ermessens bzw. der Rigidität der Weisungsgebundenheit einerseits und der Aspekt des Einzelfallbezugs andererseits von Bedeutung. Versucht man die möglichen Positionen in der öffentlichen Verwaltung danach zu unterscheiden, so gewinnt man einerseits die vertikale Dimension der Hierarchieebenen, andererseits die horizontale Dimension der Sachgebiete. Diese letztere ist aber noch näher zu bestimmen, da sie nicht schlicht zwischen zwei konträren Polen aufgespannt ist, wie die vertikale Dimension.

Bezüglich der Dimension der Sachgebiete erscheint es als sinnvoll, zunächst einmal zwischen zwei Typen von Einzelfallbezug zu unterscheiden. Der eine Typus findet sich etwa in der Finanzverwaltung, wo es sich bei der Behandlung des Einzelfalls schlicht um die Durchführung einer Subsumtion entlang der Feststellung von bestimmten Merkmalen handelt. (Hier sieht man i. Ü. schon, dass die Frage des Ermessens nicht nur bei der auf die Hierarchieebenen bezogenen Differenzierung eine Rolle spielt.) Der andere Typus der Bezugnahme auf den Einzelfall findet sich – wie im Vorangehenden dargestellt – exemplarisch im Sozialamt. Hier geht es nicht lediglich um die Subsumtion eines Falles unter eine allgemeine Regel gemäß dem Vorliegen von besonderen Fallmerkmalen; vielmehr ist hier der Bürger nicht lediglich als

Merkmals- oder Rollenträger, sondern als ganze Person Gegenstand des Verwaltungsakts. Dies bedeutet, dass eine konkrete praktische Vermittlung von besonderer Lebenspraxis einerseits und allgemeiner Verwaltungsrationalität andererseits geleistet werden muss.

Als Kriterien der Differenzierung ergeben sich also zunächst einmal: Grad des Ermessens bzw. der Weisungsbefugnis und Art des Einzelfallbezugs (Subsumtion vs. praktische Vermittlung).

Einerseits gibt es Bereiche mit großem Ermessensspielraum und großer Weisungsbefugnis. Diese sind unabhängig vom jeweiligen Sachgebiet durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

a) Die Flexibilität in der Ausführung darf nicht zur Vernachlässigung der Zuverlässigkeit führen, so dass in dieser Hinsicht die beiden generellen Merkmale des Verwaltungshandelns hier gesteigert vorliegen.
b) Mit der Position innerhalb der Hierarchieskala ist die Rekrutierung von Personal verbunden; d. h. zur Tätigkeit auf höheren Hierarchieebenen gehört die Beurteilung und Selektion von Personal.
c) Des weiteren gehört die Führung von Personal zu den Tätigkeitsmerkmalen von hierarchisch gehobenen Positionen.

Auch in den Bereichen mit geringerem Ermessensspielraum und geringer Weisungsbefugnis lassen sich Merkmale bestimmen, die unabhängig vom jeweiligen Sachgebiet der beruflichen Tätigkeit sind. Tendenziell ist die Tätigkeit hier weitgehend routinisiert und besteht im Wesentlichen im Befolgen von Ausführungsregeln.

Verbindet sich in den Bereichen, in denen der Einzelfallbezug durch Subsumtion hergestellt wird, dieser mit einer niedrigen Hierarchiestufe, so hat man den Idealtypus bürokratischer Tätigkeit vor sich, der tendenziell maschinisierbar ist. Die Subsumtion ist letztlich ein technischer Überprüfungsvorgang, der allenfalls gewisse nicht formelle methodische Aspekte beinhaltet, je nachdem, ob die zu subsumierenden Merkmale in standardisierbarer Form erhoben werden können, oder aus unstandardisierten Beschreibungen zu gewinnen sind.

Verbindet sich diese Art des Einzelfallbezugs mit einer höheren Hierarchiestufe, so sind die Tätigkeitsmerkmale in Anschlag zu bringen, die oben aufgeführt wurden.

In vorliegender Publikation wurde versucht, die Tätigkeit in den Bereichen, in denen der Einzelfallbezug durch praktische Vermittlung hergestellt wird, in ihren Strukturmerkmalen genauer zu bestimmen. Hier seien zwei entscheidende Aspekte wiederholt:

a) Zum einen hat es der Verwaltungsbedienstete hier mit dem Bürger als ganzer Person zu tun. Dies bedeutet, dass nicht lediglich rollenförmige Merkmale einem generellen Verfahren subsumiert werden können, sondern, dass eine nicht standardisierbare Lebenspraxis in ihrer

personalen Einzigartigkeit und ihren einzigartigen Lebensumständen in einer Form ganzheitlicher Gestaltwahrnehmung erfasst und mit den formellen Erfordernissen der generellen Regeln vermittelt werden muss.

b) Zum anderen befindet sich die Lebenspraxis, mit der es der Bedienstete an dieser Stelle zu tun hat, in der Regel in einer existenziellen Krise, die an der Oberfläche mehr oder weniger dramatisch erscheinen kann, die aber stets eine nicht standardisierte Lösung erfordert.

Die beiden Aspekte lassen sich als widersprüchliche Einheit von nicht standardisierbarer Einzelfallorientierung und routinisierter Bearbeitung bestimmen.

Qualifikationen, die für die Ausübung der beruflichen Tätigkeit erforderlich und folglich zur Erreichung des Ausbildungsziels zu vermitteln sind

Sachkenntnis, Gesetzeskenntnis, Kenntnis der formalen Abläufe, Kenntnis der jeweiligen sachlichen Inhalte des Verwaltens – diese Kenntnisse, die sich überwiegend in kognitiven Gehalten erschöpfen, sind in den jeweiligen Fächern (Staat und Verfassung, Verwaltungsrecht, Öffentliche Finanzen, Verwaltungsbetriebslehre, Kommunalrecht, Dienstrecht, Privatrecht, Wirtschaftslehre, Arbeitsmethodik, Teile von Soziale Sicherung und von Gesellschaft und Verwaltung, sowie die spezifischen Rechtsbereiche aus den Wahlpflichtfächern) in leicht curricularisierbarer Weise zu vermitteln.

Zuverlässigkeit qua Persönlichkeitsmerkmal (bureaucratic personality) – diese Voraussetzung kann nicht per Ausbildung geschaffen, sondern nur mittels Rekrutierung selegiert werden (Selbstselektivität nach Mayntz[47]).

Wenn wir uns an die oben skizzierten Tätigkeitsmerkmale halten, so können für die Bereiche mit großem Ermessensspielraum und großer Weisungsbefugnis folgende erforderliche Qualifikationen aufgelistet werden:

a) Für die gleichzeitige Ausübung des Ermessens und die Einhaltung der Gesetzesbindung bedarf es bei erhöhtem Ermessensspielraum wahrscheinlich einer erhöhten Befähigung zur Rollendistanz, die aber nicht als Rollenkritik missverstanden werden darf.
b) Für die Beurteilung und Selektion von Personal ist es erforderlich, nicht nur die fachliche Qualifikation, sondern auch die nicht formell feststellbare Eignung der Untergebenen für bestimmte Tätigkeiten, d. h. das Passungsverhältnis zwischen Tätigkeitsanforderungen und Persönlichkeitsmerkmalen beurteilen zu können. Hierzu ist einerseits ebenfalls ein distanzierter Blick auf die formelle Seite der Tä-

47 Vgl. Mayntz 1985, 159–163.

tigkeit wie andererseits eine Fähigkeit zur gestaltförmigen Wahrnehmung des Passungsverhältnisses erforderlich.

c) Was oben als weiterer Punkt unterschieden wurde, ist mit dem vorangehenden zumindest eng verknüpft. Was man als Führungsqualität bezeichnen könnte, geht allerdings über das dort dargelegte insofern hinaus, als auch gruppendynamische Prozesse und Konflikte, die im Mitarbeiterteam auftreten und sich zu strukturellen Verwerfungen auswachsen können, erkannt und praktischer Lösung zugeführt werden können müssen.

In den Tätigkeitsbereichen mit geringem Ermessensspielraum und geringer Weisungsbefugnis gehen die erforderlichen Qualifikationen, so sie nicht die praktische Vermittlung betreffen, kaum über die allgemein erforderlichen Qualifikationen hinaus.

Die Tätigkeitsbereiche, in denen der Einzelfallbezug durch Subsumtion hergestellt wird, brauchen nicht näher betrachtet zu werden, da sie je nach Hierarchiestufe mit dem soeben Erwähnten zusammenfallen.

Die in den Tätigkeitsbereichen, in denen der Einzelfallbezugs durch praktische Vermittlung hergestellt wird, erforderlichen Qualifikationen verbinden sich je nach Hierarchiestufe mit den oben genannten, gehen aber wie unseren Analysen zu entnehmen darüber hinaus.

a) Der Bedienstete bedarf hier einer besonderen Befähigung zur gestaltförmigen Wahrnehmung von konkreten Lebenskonstellationen, wozu etwa auch ein rekonstruktiv-mäeutisches Verstehen restringierter Sprache zählt, und zugleich, da der einfachste Weg, eine Person als konkrete Person zu verstehen, die Einfühlung ist, einer Befähigung zu gleichzeitiger Distanznahme. Diese praktische Fähigkeit erschöpft sich nicht in einem kognitiven Wissen um die Problematik, sondern besteht wesentlich in einer habituellen Einstellung zum je konkreten Problem.

b) Diese Fähigkeit der Distanznahme, die aber nicht in einer die Konkretion verdeckenden Distanziertheit münden darf, ist in besonderem Maße dort erforderlich, wo die Situation des Bürgers besonders krisenhaft ist. Hier muss der Bedienstete die paradoxe Leistung vollbringen können, eine Krise auf routinierte Weise zu lösen.[48] Dies bedarf einer besonders ausgeprägten sensiblen Souveränität.

Bevor auf die Beiträge, die die Soziologie zum Erwerb der bestimmten Qualifikationen leisten kann, eingegangen wird, sei noch das Verhältnis der Qualifikationen zueinander in den Blick genommen. Dies soll mittels der Frage geschehen, welche der Qualifikationen für die jeweiligen Tätigkeiten führend sind und welche erst eingebettet in die führenden ihre Relevanz erhalten. Dies nimmt natürlich wiederum seinen Ausgang

[48] Vgl. Ley 1998.

von der Bestimmung der jeweiligen Tätigkeit als problemlösenden Handelns.

Dabei sieht man gleich, dass die leicht curricularisierbaren Komponenten der Ausbildung, die als kognitive Komponenten zu verstehen sind (ihrerseits wiederum zu differenzieren nach Wissen und – logischen und sprachlichen – Fähigkeiten), nicht die führenden Aspekte der Tätigkeit sein können. Stets sind sie eingebettet in Handlungen, die durch andere Momente geleitet werden.

In Tätigkeiten mit geringem Ermessensspielraum, so sie nicht zugleich in den Bereich der praktischen Vermittlungstätigkeit fallen, bestehen die handlungsleitenden Momente wesentlich in dem Vollzug des Rollenprogramms, was sich hier nahezu im Vollzug der kognitiven Komponente erschöpft. Das gilt auch für die Tätigkeiten mit Einzelfallbezug qua Subsumtion, so sie nicht mit großem Ermessensspielraum verbunden sind.

In Tätigkeiten mit großem Ermessensspielraum sind die Qualifikationen, die speziell hierfür angeführt wurden, führend: diejenigen, die über rein kognitive und in der Vermittlung leicht curricularisierbare Aspekte hinausgehen. – Das Gleiche gilt für die entsprechenden Qualifikationen der Tätigkeiten mit Einzelfallbezug qua praktischer Vermittlung.

Für die stets eingebettet relevanten, leicht curricularisierbaren Qualifikationen kann nun m. E. die Soziologie kaum etwas genuines beitragen; dies sieht bei den handlungsführenden nicht oder nur schwer curricularisierbaren Komponenten anders aus, wie im Folgenden ausgeführt werden soll.

Wie Soziologie zum Erwerb der erforderlichen Qualifikationen beitragen kann

Natürlich können die quantifizierenden Verfahren der Soziologie ebenso wie die standardisierend qualitativen Verfahren Informationen bereitstellen, die für die Ausbildung von Belang sein können. Hier ist die Soziologie Dienstleisterin der anderen Fächer.

In der Verwaltung des Sozialen sind nun die Qualifikationen für Tätigkeiten mit großem Ermessensspielraum und Tätigkeiten mit Einzelfallbezug qua praktischer Vermittlung vorrangig. Selbstverständlich kann hier kein erschöpfender Entwurf vorgelegt werden.

Zur Gewinnung von konkreten Ausbildungszielen und von Möglichkeiten, sie zu erreichen, ist es erforderlich, die konkreten Handlungssituationen, in die die Bediensteten nach Abschluss ihrer Ausbildung geraten, zu analysieren und aus diesen Analysen eine Typologie zu erstellen. (Das Material dieser Analysen selbst könnte in eine Fallmaterialreihe eingehen, anhand derer den Bediensteten ihre zukünftige Tätigkeit

konkret demonstriert und die unterschiedlichen Typen des Umgangs mit derselben – gelungene wie misslungene – modellhaft vor Augen geführt werden könnte.) Des weiteren müsste versucht werden, aus den nun konkret bestimmten Strukturmerkmalen der zukünftigen Tätigkeit Lernzielkataloge und curriculare Einheiten abzuleiten. – Hierzu einige weitere Überlegungen.

Zunächst seien einige generelle Aspekte der Ausbildung betrachtet: Für die Verwendung der rekonstruierten Strukturmerkmale der Tätigkeit in der Ausbildung ist u. E. entscheidend, dass die gewonnenen Typen des Umgangs nicht lediglich klassifiziert und die klassifikatorischen Kategorien als abfragbares Wissen erworben werden. Dies bedeutet nicht, dass solches nicht bereitgestellt und vermittelt werden sollte. Aber die Analyse selbst muss in der Ausbildung exemplarisch durchgeführt werden, so dass die Studierenden die Wirkmächtigkeit der rekonstruierten Modelle in der Realität erfahren. Wenn man hier also eine kontrastive Fallreihe möglicher Probleme der beruflichen Tätigkeit zur Verfügung hat, die aus Protokollen realer Interaktionen gewonnen werden muss (wenn man die konstruierten Fallbeispiele aus der Literatur analysiert, zeigt sich, dass diese immer systematisch schief, da nach theoretisch abgeleiteten Kategorien gebildet, sind), könnte man dieses als Repertoire in der Ausbildung einsetzen. Die sich ergebenden typischen Situationen und Verläufe könnten den Bediensteten so als theoretisches Hintergrundwissen dienen und würden, da in konkreten Analysen selbst entwickelt und erworben, in der aktuellen beruflichen Praxis motivierte und fallbezogene Abkürzungen erlauben.

Der Unterricht würde dann so aussehen, dass die Studierenden zunächst in gemeinsamer und dann in selbst zu leistender Analyse exemplarische Problemsituationen ihrer zukünftigen beruflichen Tätigkeit zu analysieren hätten. Letzteres diente der Einübung der gestaltförmigen Wahrnehmung von Persönlichkeitsstrukturen und von Interaktionssituationen. Schließlich könnte man versuchen, auf der Basis der realen Fälle, Rollenspiele zu entwerfen. Dies wird seit einigen Semestern an der VFH in Wiesbaden, Abteilung Frankfurt von Eva-Marie von Harrach erprobt und oben hat Thomas Ley ein Beispiel gegeben.

Eine bessere Einübung der in den Analysen ausgebildeten Gestaltwahrnehmung und deren Verbindung mit dem praktischen Agieren in den Situationen der zukünftigen Tätigkeit bietet u. E. der unabdingbare Ausbildungsteil des learning by doing unter Anleitung erfahrener Kollegen. Die Rolle der Soziologie bestünde hier darin, diese Praxisphase derart zu begleiten, dass mit den Studierenden gemeinsam Protokolle (dies können auch Erinnerungsprotokolle sein) von als problematisch erfahrenen oder als besonders gelungen angesehenen Situationen analysiert werden (quasi-supervisorisch).

Für die Ausbildung von Bediensteten mit Führungsfunktionen ergeben sich nun folgende Vorschläge (die Spezifizierung der soeben ausgeführten Aspekte kann hier nur angedeutet werden):

a) Über die Kategorie der „Rollendistanz" zu verfügen, ist für die praktische Bewältigung des oben genannten Problems der besonderen Anforderung an Flexibilität und Zuverlässigkeit wenig hilfreich; wichtig hingegen ist die Einübung in die praktische Fähigkeit hierzu.
b) Für die Einübung der hier erforderlichen Fähigkeit ist die Analyse von internen Beurteilungen auf die in ihnen implizit wirksamen Kriterien hin sehr fruchtbar, sowie die Erstellung von solchen Beurteilungen im Hinblick auf die Tauglichkeit für bestimmte Tätigkeiten und deren gemeinsamer Analyse. Diese wurden von Thomas Loer in einem Seminar erfolgreich erprobt. Dabei ist das Problem, dass in der Analyse die beurteilte Person ungeschützt in den Blick gerät – die Beurteilende sowieso. Dies wirft das Erfordernis einer unbedingten Kollegialität auf, die sicherstellt, dass solche Analysen nicht zum Niedermachen unliebsamer Mitstudenten benutzt werden. Dies wiederum verweist auf die Frage der Konkurrenz um die Beurteilung (s. u. den Abschnitt zu Bewertungsfragen).
c) Auch bei der Frage der Beurteilung und Lösung von Teamkonflikten kann die Analyse von konkreten Interaktionsprotokollen die gleiche Funktion erfüllen. Da die u. E. letztlich nur in praxi auszubildende Fähigkeit der Konfliktschlichtung hier in besonderem Maße zum Tragen kommt, ist an den oben vorgeschlagenen Weg der Praxisphase mit begleitender Analyse vor allem hier zu denken.

Die Vorschläge für die Ausbildung von Bediensteten in Positionen mit spezifischem Bürgerkontakt müssen berücksichtigen, dass die hier zu vermittelnden Qualifikationen am wenigsten standardisierbar und vermutlich am ehesten niemals vollständig verfügbar sind. Somit erscheint das Angebot einer berufsbegleitenden Unterstützung erforderlich – nicht im Sinne einer Wissensfortschritte vermittelnden Fortbildung, sondern im Sinne einer quasi-supervisorischen Unterstützung der erforderlichen Problemlösung und der Bewältigung der daraus resultierenden Konflikte.

a) Die besondere Befähigung zur gestaltförmigen Erfassung komplexer Biografien kann durch die Analyse exemplarischer Lebensläufe eingeübt werden, bei denen der Schwerpunkt auf der Rekonstruktion von verborgenen strukturellen Verwerfungen liegen sollte. Das solchen exemplarischen Analyse zugrundeliegende Material sollte auch aus dem in den jeweiligen Ämtern zur Verfügung stehenden Material bestehen – aber nicht nur, da so etwa auch festgestellt werden könnte, ob nicht zusätzliches oder anderes Material als das

gängig verfügbare aufschlussreicher ist. Des Weiteren müssten die Analysen auf amtsspezifische Problemstellungen bezogen werden, so die Vermittlung von Verwaltungsrationalität und Einzelfall einübend.

b) Die Haltung der sensiblen Souveränität kann durch exemplarische Analysen von Fallmaterial, wozu hier auch gerade Protokolle von Interaktionen mit den Bürgern zählen, unterstützt werden. Wirklich herausgebildet werden – wenn auch stets anknüpfend an mitgebrachte Anlagen (Habitusformationen) – kann sie aber nur in praxi, unter Anleitung erfahrener Kollegen. Durch Analysen von Ämtern, in denen die praktische Vermittlung beispielhaft gelingt, müssten weitere Momente – etwa die Struktur der teamhaften Zusammenarbeit und der teamhaften Bearbeitung von Problemfällen – herausgearbeitet und entsprechend für die Ausbildung fruchtbar gemacht werden. Auch der hier einzubauenden Praxisphase müssten soziologische Fallanalysen der dort erfahrenen Praxis beiseite gestellt werden.

Aus dem bisher Erwogenen ergibt sich, dass die Bediensteten in der Ausbildung nicht über einen Kamm geschoren werden können. Die Vorschläge für die Ausbildung von Bediensteten in Führungspositionen betreffen sicherlich alle Studierenden der Verwaltungshochschulen, da ja alle für Führungspositionen ausgebildet werden – auch wenn nicht alle eine solche erlangen.

Die Vorschläge für die Ausbildung von Bediensteten mit spezifischem Bürgerkontakt hingegen betreffen nur einen kleinen Teil der Studierenden an den Verwaltungsfachhochschulen: diejenigen, die in der Finanzverwaltung, in der internen Verwaltung, beim statistischen Landesamt u. ä. tätig sind, benötigen diese Form der Ausbildung sicherlich nicht. Andererseits gibt es hier Überschneidungen mit dem Fachbereich Polizei, die durchaus für eine Verschränkung der Ausbildung genutzt werden sollten (vgl. hierzu oben den Beitrag von Thomas Ley).

Außerdem sei noch erwähnt, dass nicht nur Teile dessen, was heute im Fach Soziale Sicherung abgehandelt wird, hier mit einfließen müssten, sondern dass generell die Möglichkeit fachübergreifender Ausbildung geprüft werden sollte.

Nach einer Antwort auf die Frage, wie diese Differenzierung praktisch umgesetzt werden soll, ist noch zu suchen. Eine relativ einfache, aber, wie wir vermuten, durchaus erfolgreiche Möglichkeit wäre die Einführung eines Belegsystems für die betreffenden Fächer; allerdings müsste vom Gesamtcurriculum her sichergestellt sein, dass nicht aus Gründen der Arbeitsüberlastung auf die Chancen einer soziologischen oder soziologisch angeleiteten Ausbildung verzichtet würde. Möglicherweise könnte hier ein System von Wahlpflicht-Fächern weiterhelfen.

Bei nicht oder kaum curricularisierbaren Komponenten des Unterrichts ist die für standardisierbares Wissen unproblematische Frage der Bewertung sofort virulent. Die Fähigkeiten des Fallverstehens und der praktischen Vermittlungstätigkeit können nicht standardisiert beurteilt werden, vielmehr sind sie ihrerseits – entsprechend ihrer eigenen Struktur – fallspezifisch zu begutachten. An die Stelle der notenmäßigen Bewertung müsste also eine entsprechende Begutachtung treten.

Diese Form der Bewertung setzt natürlich ein Vertrauen in die Kollegialität – sowohl unter den Studierenden als auch zwischen den Studierenden und den Ausbildern – voraus, die durch die Verschulung eher unterlaufen wird. Eine planbare Lösung sehen wir hier nicht; aber doch gewisse Chancen, dieses Problem durch überzeugende Durchführung und Vertrauen stiftende sachhaltige Erläuterungen zu lösen.

Abschließend sei noch ein Aspekt erwähnt, der mit dem zuletzt genannten in Zusammenhang steht. Die Ausbilder selbst müssten neben ihrer generellen Qualifikation als Soziologen über die erforderliche fallanalytische methodische Kompetenz verfügen. Diese wäre zunächst in entsprechenden fallanalytisch orientierten methodischen Fortbildungen zu festigen. In der Erprobungsphase der veränderten Ausbildungen wäre darüber hinaus eine Art Fallkonferenz zu etablieren, in der Erfahrungen ausgetauscht und Probleme analysiert würden, so dass eine sukzessive Optimierung des Entwurfs ermöglicht würde.

Thomas Ley hat in seinem Beitrag gezeigt, wie die fallorientierte Vorgehensweise in dem konkreten Fall der Ausbildung von Polizeibeamten dazu führen kann, dass diese dem Dilemma von Verpflichtung auf bürokratische Verfahren einerseits und notwendiger Orientierung an der spezifischen Gestalt des jeweiligen Falles andererseits die notwendige Sensibilität entgegenbringen. Dass dies immer auch mit der entsprechenden Haltung geschieht – Haltung der sensiblen Souveränität nannten wir das oben – ist damit noch nicht gesichert, aber eine Grundlage zur Entfaltung dieser Haltung ist damit gelegt. In den vorangehenden Überlegungen haben wir weitergehende Möglichkeiten aufgezeigt.

Die allenthalben stattfindenden Verwaltungsreformen scheinen jedoch dem von uns für erforderlich Gehaltenen eher zuwider zu laufen, sind ihre Kriterien doch nicht Ergebnis einer Analyse der Handlungsproblematik, sondern vorrangig dem betriebswirtschaftlichen Kostenkalkül entlehnt.

Die hier vorgelegten Analysen haben aufgezeigt, dass die Bediensteten im Sozialamt in ihrem alltäglichen Handeln vor einem Strukturkonflikt stehen, den sie entweder aufgrund ihrer persönlichen Fähigkeiten zu bewältigen in der Lage sind, oder angesichts dessen sie Strategien der

Kaschierung entwickeln müssen, um selbst – mehr schlecht als recht – in diesem alltäglichen Kampf zu überleben und – aus ihrer Sicht – den Bürgern gerecht zu werden. Die Ausbildung der Bediensteten ist in keiner Weise darauf ausgerichtet, zur angemessenen Bewältigung der Tätigkeit systematisch zu befähigen; die Personalrekrutierung ist gemessen an den von uns beschriebenen Erfordernissen ebenfalls willkürlich. Neben den persönlichen Leiden, die auf seiten der betroffenen Bürger ebenso wie auf seiten der Bediensteten produziert, zumindest in Kauf genommen werden, dürfte hier eine Kalkulation der eingesetzten Mittel in Relation zum erzielten Ergebnis verheerende Zahlen ans Tageslicht bringen. Die Kosten für eine Veränderung der Ausbildung und die weiteren Maßnahmen, die oben erwogen wurden, sind demgegenüber gering; die Überführung der subjektiven Bewältigung des konstitutiven Strukturkonflikts aber in seine systematische Bearbeitung würde aus der bloßen Verwaltung des Sozialen eine die Interessen und die Autonomie des Einzelnen ebenso wie die Interessen der staatlich verfassten Allgemeinheit würdigende Praxis werden lassen, die – wie die Etymologie von „Amt" auch nahe legt[49] – dem, der dessen bedarf, den Rücken stärkt.

---

[49] Vgl. Grimm/Grimm 1854, Sp. 280 f. („Amt" von goth. „andbahts"; „bahts": Rücken, „and": gegen)

Literatur

Adorno 1953: Adorno, Theodor W., Individuum und Organisation [1953], in: Ders., Soziologische Schriften I, Hg. v. Rolf Tiedemann, Frankfurt am Main 1979, 440–456

Arnold/Maelicke 1998: Arnold, Ulli / Maelicke, Bernd (Hg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden-Baden 1998

Banner 1991: Banner, Gerhard, Von der Behörde zum Dienstleistungsunternehmen, in: Verwaltungsführung/Organisation/Personal (VOP), Heft 1 Jg. 13 (1991), 6–11

Banner 1994: Banner, Gerhard, Neue Trends im kommunalen Management, in: Verwaltungsführung/Organisation/Personal (VOP), Heft 1 Jg. 16 (1994), 5–12

Bartelheimer 1997: Risiken für die soziale Stadt: erster Frankfurter Sozialbericht; erstellt im Auftr. des Sozialdezernats der Stadt Frankfurt am Main von Peter Bartelheimer. Unter Mitarb. von Josef Bardelmann et.al., Deutscher Verein für Öffentliche und Private Fürsorge, Frankfurt am Main 1997

Baum 1988: Baum, Detlef, Bürokratie und Sozialpolitik: zur Geschichte staatlicher Sozialpolitik im Spiegel der älteren dt. Staatsverwaltungslehre, Berlin 1988

Beck 1988: Beck, Ulrich, Gegengifte. Die organisierte Unverantwortlichkeit, Frankfurt am Main 1988

Berger/Vester 1998: Berger, Peter A. / Vester, Michael, Alte Ungleichheit Neue Spaltungen, Opladen 1998

Bergmann 1987: Bergmann, Jörg. R., Klatsch. Zur Sozialform der diskreten Indiskretion, Berlin/New York 1987

Berti 1984: Berti, Luciano A., Die negativen Aspekte der Gegenübertragung im psychotherapeutischen Erstgespräch mit schwierigen Patienten, Univ. Diss., Mainz 1984

Bischoff 1997: Bischoff, Detlef, Wider die Vorbehalte gegen eine externe Verwaltungsausbildung, in: Die innovative Verwaltung, Heft 4 o. Jg. (1997), 25–29

Borght, van den 1923: van den Borght, R., Grundzüge der Sozialpolitik. Hand- und Lehrbuch der Staatswissenschaften; 1. Abt., Volkswirtschaftslehre, Bd.16, Leipzig 1923

Bosetzky/Effertz 1997: Bosetzky, Horst / Effertz, Heike, Ostberliner Sozialämter nach der Wende. Beiträge aus dem FB 1 der Fachhochschule für Verwaltung und Rechtspflege, Heft 54 (1997)

Bosetzky/Heinrich 1994: Bosetzky, Horst / Heinrich, Peter, Mensch und Organisation, Köln 1994[5]

Bourdieu 1970b: Bourdieu, Pierre, Der Habitus als Vermittlung zwischen Struktur und Praxis, in: Ders., Zur Soziologie der symbolischen Formen, Frankfurt am Main 1974, 125–158

Bourdieu 1997: Bourdieu, Pierre, Das Elend der Welt, Konstanz 1997

Buhr 1998: Buhr, Petra, Übergangsphase oder Teufelskreis? Dauer und Folgen von Armut bei Kindern, in: Klocke, Andreas / Hurrelmann, Klaus (Hg.), Kinder und Jugendliche in Armut: Umfang, Auswirkungen und Konsequenzen, Opladen 1998, 72–86

Camic 1986: Camic, Charles, The Matter of Habit, in: American Journal of Sociology, Jg. 91, Heft. 5 (1986), 1039–1087

Chassé 1997: Chassé, Karl August, Benachteiligte Lebenslagen im ländlichen Raum. Ausgewählte Ergebnisse einer Studie, in: Müller, Siegfried / Otto, Ulrich (Hg.), Armut im Sozialstaat, Neuwied 1997, 135–156

Cicourel 1989: Cicourel, Aaron V., Habitusaspekte im Entwicklungs- und Erwachsenenalter, in: Gebauer, Gunter / Wulf, Christoph (Hg.), Praxis und Ästhetik. Neue Perspektiven im Denken Pierre Bourdieus, Frankfurt am Main 1993, 148–173

Coser 1992: Coser, Lewis A., Soziologie der Armut, in: Leibfried, Stephan / Voges, Wolfgang (Hg.), Armut im modernen Wohlfahrtsstaat, Opladen 1992. (Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie: Sonderheft 32), 34–47

Dahrendorf 1967: Dahrendorf, Ralf, Über den Ursprung der Ungleichheit unter den Menschen, in: Ders., Pfade aus Utopia: Arbeiten zur Theorie und Methode der Soziologie, München 1967, 352–379

Eckardt 1997: Eckardt, Thomas, Arm in Deutschland: eine sozialpolitische Bestandsaufnahme, München 1997

Feltes 1995: Feltes, Thomas, Notrufe und Funkstreifeneinsätze als Messinstrument polizeilichen Alltagshandelns. Das Ergebnis einer Analyse von Notrufen und Funkstreifeneinsätzen, die zwischen 1982 und 1988 am Institut für Kriminologie der Universität Heidelberg durchgeführt wurde, in: Die Polizei 6 (1995), 157–188 (urspr. Ms. 1990)

Freidson 1986: Freidson, Elliot, Professional Powers. A Study of the Institutionalization of Formal Knowledge, Chicago / London 1986

Frerich 1996: Frerich, Johannes, Sozialpolitik: das Sozialleistungssystem der Bundesrepublik Deutschland; Darstellung, Probleme und Perspektiven der sozialen Sicherung, München/Wien 1996

Frerich/Frey 1996: Frerich, Johannes / Frey, Martin, Handbuch der Geschichte der Sozialpolitik in Deutschland, Bd. 1, München 1996[2]

Freund 1834: Freund, Wilhelm, Wörterbuch der lateinischen Sprache, Leipzig 1834

Gabriel/Herlth/Strohmeier 1997: Gabriel, Karl / Herlth, Alois / Strohmeier, Klaus Peter, Modernität und Solidarität. Konsequenzen gesellschaftlicher Modernisierung, Freiburg im Breisgau/Basel/Wien 1997

Gängler 1998: Gängler, Hans, Vom Zufall zur Notwendigkeit? Materialien zur Wissenschaftsgeschichte der Sozialen Arbeit, in: Wöhrle, Armin (Hg.), Profession und Wissenschaft Sozialer Arbeit: Positionen in einer Phase der generellen Neuverortung und Spezifika in den neuen Bundesländern, Pfaffenweiler 1998, 252–283

Gans 1992: Gans, Herbert, Über die positiven Funktionen der unwürdigen Armen Zur Bedeutung der „under class" in den USA, in: Leibfried, Stephan / Voges, Wolfgang (Hg.), Armut im modernen Wohlfahrtsstaat, Opladen 1992. (Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie: Sonderheft 32), 48–62. (engl. Org.: The Positive Functions of Poverty, in: American Journal of Sociology 78 (1972), 275–289

Geremek 1988: Geremek, Bronislaw, Geschichte der Armut: Elend und Barmherzigkeit in Europa, München 1988

Giddens 1995: Giddens, Anthony, Soziologie, Graz/Wien 1995 (engl.: Sociology, Polity Press/ Basil Blackwell, Cambridge 1989)

Gildemeister 1983: Gildemeister, Regine, Als Helfer überleben: Beruf und Identität in der Sozialarbeit, Neuwied 1983

Giordano 1989: Giordano, Ralph, Wenn Hitler den Krieg gewonnen hätte: die Pläne der Nazis nach dem Endsieg, Hamburg 1989

Griese 1989: Griese, Hartmut M., (Artikel:) Rolle, in: Günther Endruweit / Gisela Trommsdorf (Hg.): Wörterbuch der Soziologie, Bd. 2, München/Stuttgart 1989, 547–553

Grimm/Grimm 1854: Jacob und Wilhelm Grimm: Deutsches Wörterbuch. Band 1 München 1984 [1854]

Hanak 1991: Hanak, Gerhard, Polizeinotruf – Intervention über Aufforderung. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zum Polizeinotruf in Wien, Holzkirchen/Obb. 1991

Hanesch 1994: Hanesch, Walter u. a., Armut in Deutschland, hrsg. vom Deutschen Gewerkschaftsbund und dem Paritätischen Wohlfahrtsverband, Gesamtverband in Zusammenarbeit mit der Hans-Böckler-Stiftung, Reinbek 1994

Hansbauer 1996: Hansbauer, Peter, „Mikrorationalitäten" im Verwaltungsalltag, in: Soziale Welt, Heft 1, Jg. 47 (1996), 68–91

Harrach 1994: von Harrach, Eva-Marie, Aufklärung an der „Kaderschmiede", in: Sozialwissenschaften und Berufspraxis, Heft 2, 17 (1994), 112–125

Harrach 1995: von Harrach, Eva-Marie, Neuer Wind in Deutschlands Amtsstuben – ohne die Soziologen? Zur Rolle der Soziologie in der Verwaltungsausbildung, in: Bögenhold, Dieter / Hoffmeister, Dieter / Jasper, Christian / Kemper, Elke / Solf, Günter (Hg.), Soziale Welt und soziologische Praxis. Soziologie als Beruf und Programm, Festschrift für Heinz Hartmann zum 65. Geburtstag, Göttingen 1995, 175–188

Harrach 1996: von Harrach, Eva-Marie, Personalpolitik und Frauenförderung in der öffentlichen Verwaltung, in: Verwaltungsrundschau, Heft 11 Jg. 42 (1996), 370–378

Hartmann 1998: Hartmann, Helmut, Hilfen zur Eingliederung in Erwerbstätigkeit, unveröffentlichtes Manuskript, Hamburg 1998

Hauser 1997: Hauser, Richard, Wächst die Armut in Deutschland?, in: Müller, Siegfried / Otto, Ulrich (Hg.), Armut im Sozialstaat, Neuwied 1997, 29–47

Hecker 1997: Hecker, Wolfgang, Die Regelung des Aufenthalts von Personen im innerstädtischen Raum, unveröffentlichtes Manuskript, Darmstadt 1997

Heinrich/Schulz zur Wiesch 1998: Heinrich, Peter / Schulz zur Wiesch, Jochen (Hg.), Wörterbuch zur Mikropolitik, Opladen 1998

Hirsch/Majer/Meinck 1984: Hirsch, Martin / Majer, Diemut / Meinck, Jürgen, Recht Verwaltung und Justiz im Nationalsozialismus, Köln 1984

Hottelet 1998: Hottelet, Harald, Das System öffentlicher und freier Träger, in: Arnold, Ulli / Maelicke, Bernd (Hg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden-Baden 1998, 137–231

IW 1997: IW, Institut der deutschen Wirtschaft (Hg.), Reform des Sozialstaates: Vorschläge, Argumente, Modellrechnungen zur Alterssicherung. Köln 1997

Joerger/Geppert 1983: Joerger, Gernot / Geppert, Manfred (Hg.), Grundzüge der Verwaltungslehre, Bd. 1+2, Stuttgart 1983[3]

Kähler 1997: Kähler, Harro Dietrich, Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe, Freiburg im Breisgau 1997[3]

Kaiser/Fuchs 1977: Kaiser, Heinz-Jürgen / Fuchs, Rosemarie, Erstkontakt und Erstgespräch in der Konfliktberatung, Sonderforschungsbereich Sozialisations- und Kommunikationsforschung (SFB 22) der Universität Erlangen-Nürnberg, Nürnberg 1977

KGSt 1997: KGSt-Bericht 11/1997, Steuerung der Sozialhilfe, Kommunale Gemeinschaftsstelle – Köln den 30.09.1997

Klocke/Hurrelmann 1998: Klocke, Andreas / Hurrelmann, Klaus (Hg.), Kinder und Jugendliche in Armut: Umgang, Auswirkungen und Konsequenzen, Opladen 1998

Kluge 1975: Kluge, Friedrich, Etymologisches Wörterbuch der Deutschen Sprache, Berlin 1975[21]

Kuntz 1999: Kuntz, Roger, Hilfeplanung im Sozialamt – ein wichtiges Instrument für die Erreichung von mehr Effektivität und Effizienz in der Sozialhilfe, in: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge (NDV), Heft 3, Jg. 79 (1999), 71–75

Lampert 1980: Lampert, H., Sozialpolitik, Berlin/Heidelberg/New York 1980

Larson 1987: Larson, Magali Sarfatti, The Rise of Professionalism. A Sociological Analysis, Berkeley 1997

Leibfried/Leisering 1995: Leibfried, Stefan / Leisering, Lutz u. a., Zeit der Armut. Lebensläufe im Sozialstaat, Frankfurt am Main 1995

Leisering 1997: Leisering, Lutz, Identitätsprobleme der Sozialarbeit, in: Müller, Siegfried / Otto, Ulrich (Hg.), Armut im Sozialstaat, Neuwied 1997, 245–264

Ley 1998: Ley, Thomas, Krise und Routine. Polizeiliche Behandlung von Notrufen, in: Forum 1998. Informationen aus der kriminalistisch-kriminologischen Forschung, hrsg. vom BKA – Kriminalistisches Institut. Wiesbaden 1998, 65–78

Lipsky 1980: Lipsky, Michael, Street level bureaucracy, Dilemmas of the Individial in Public Services, New York 1980

Loer 1996: Loer, Thomas, Halbbildung und Autonomie. Über Struktureigenschaften der Rezeption bildender Kunst, Opladen 1996.

Loer 1999: Loer, Thomas, Unterrichtsinterpretation in der akademischen Lehrerausbildung – Mittel zum Erwerb methodischer Kompetenz oder Moment von Professionalisierung? „Gegenrede“ zum Beitrag von Christian Beck, in: Olhaver, Frank / Wernet, Andreas (Hg.), Schulforschung – Fallanalyse – Lehrerbildung. Diskussionen am Fall, Opladen 1999, 51–60

Lüdtke 1982: Lüdtke, Alf, „Gemeinwohl“, Polizei und „Festungspraxis“. Staatliche Gewaltsamkeit und innere Verwaltung in Preussen 1815–1850, Göttingen 1982

Luhmann/Mayntz 1973: Luhmann, Niklas / Mayntz, Renate, Personal im öffentlichen Dienst. Eintritt und Karrieren, Baden-Baden 1973

Maelicke 1998: Maelicke, Bernd, Ehrenamtlichkeit, in: Arnold, Ulli / Maelicke, Bernd (Hg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden-Baden 1998, 559–565

Maiwald 1997: Maiwald, Kai-Olaf, Die Herstellung von Recht. Eine exemplarische Untersuchung zur Professionalisierungsgeschichte der Rechtsprechung am Beispiel Preußens im Ausgang des 18. Jahrhunderts. (Schriften zur Rechtsgeschichte; RG 70), Berlin 1997

Mayntz 1985: Mayntz, Renate, Soziologie der öffentlichen Verwaltung, Heidelberg 1985

Merton 1949: Merton, Robert K., Soziologische Theorie und soziale Struktur, Berlin 1995 (engl.: Social Theory and Social Structure, New York 1968 zuerst 1949)

Modellprojekt „Sozialbüros“ NRW 1998: Ministerium Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.), Modellprojekt „Sozialbüros“ NRW, Zwischenbericht der wissenschaftlichen Begleitung, Düsseldorf 1998

Müller 1992: Müller, Hans-Peter, Sozialstruktur und Lebensstile. Der neuere theoretische Diskurs über soziale Ungleichheit, Frankfurt am Main 1992

Müller/Otto 1997: Müller, Siegfried / Otto, Ulrich (Hg.), Armut im Sozialstaat, Neuwied 1997

Neumann 1995: Neumann, Volker, Menschenwürde und Existenzminimum, in: Neue Zeitschrift für Verwaltungsrecht, Heft 5, Jg. 14, (1995), 426–432

Neumann/Schaper 1998: Neumann, Lothar F. / Schaper, Klaus, Die Sozialordnung der Bundesrepublik Deutschland, Bundeszentrale für Politische Bildung, Bonn 1998[4]

Oevermann 1979: Oevermann, Ulrich, Sozialisationstheorie. Ansätze zu einer soziologischen Sozialisationstheorie und ihre Konsequenzen für die allgemeine soziologische Analyse, in: Lüschen, Günther (Hg): Deutsche Soziologie seit 1945, Opladen 1979. (Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 21), 143–168

Oevermann 1981: Oevermann, Ulrich, Fallrekonstruktionen und Strukturgeneralisierung als Beitrag der objektiven Hermeneutik zur soziologisch-strukturtheoretischen Analyse, unveröffentlichtes Manuskript, Frankfurt am Main 1981 (Download-URL-Adresse: http://www.rz.uni-frankfurt.de/~hermeneu)

Oevermann 1983: Oevermann, Ulrich, Zur Sache. Die Bedeutung von Adornos methodologischem Selbstverständnis für die Begründung einer materialen soziologischen Strukturanalyse, in: Habermas, Jürgen / Ludwig von Friedeburg (Hg.), Adorno Konferenz 1983, Frankfurt am Main 1983, 234–289

Oevermann 1983a: Oevermann, Ulrich, Kann Arbeitsleistung weiterhin als basales Kriterium der Verteilungsgerechtigkeit dienen?, Unveröffentlichtes Manuskript, Frankfurt am Main 1983

Oevermann 1988: Oevermann, Ulrich, Eine exemplarische Fallrekonstruktion zum Typus verwissenschaftlichter Identitätsformen, in: Brose, Hanns Georg / Hildenbrand, Bruno (Hg.), Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende, Opladen 1988, 243–286

Oevermann 1990: Oevermann, Ulrich, Klinische Soziologie. Konzeptualisierung, Begründung, Berufspraxis und Ausbildung, unveröffentlichtes Manuskript 1990

Oevermann 1993: Oevermann, Ulrich, Die objektive Hermeneutik als unverzichtbare methodologische Grundlage für die Analyse von Subjektivität. Zugleich eine Kritik der Tiefenhermeneutik, in: Jung, Thomas / Müller-Doohm, Stefan (Hg.), „Wirklichkeit" im Deutungsprozess. Verstehen und Methoden in den Kultur- und Sozialwissenschaften, Frankfurt am Main 1993, 106–189

Oevermann 1993a: Oevermann, Ulrich, Das Verbatim-Transkript einer Teamsupervision, in: Bardé, Benjamin / Mattke, Dankwart (Hg.): Therapeutische Teams. Theorie – Empirie – Klinik, Göttingen/Zürich 1993, 109–140

Oevermann 1993b: Oevermann, Ulrich, Struktureigenschaften supervisorischer Praxis. Exemplarische Sequenzanalyse des Sitzungsproto-

kolls der Supervision eines psychoanalytisch orientierten Teams im Methodenmodell der objektiven Hermeneutik, in: Bardé, Benjamin / Mattke, Dankwart (Hg.), Therapeutische Teams. Theorie – Empirie – Klinik, Göttingen/Zürich 1993, 141–269

Oevermann 1996a: Oevermann, Ulrich, Konzeptualisierung von Anwendungsmöglichkeiten und praktischen Arbeitsfeldern der objektiven Hermeneutik. (Manifest der objektiv hermeneutischen Sozialforschung), unveröffentlichtes Manuskript 1996

Oevermann 1996b: Oevermann, Ulrich, Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: Combe, Arno / Helsper, Werner (Hg.), Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns, Frankfurt am Main 1996, 70–182

Oevermann 1998a: Oevermann, Ulrich, Die Fallrekonstruktion als naturwüchsige, evaluative und supervisorische Methode in der professionalisierten pädagogischen Praxis, Unveröff. Manuskript, Frankfurt am Main 1998

Oevermann 1998b: Oevermann, Ulrich, Struktur und Genese professionalisierter Praxis als gesellschaftlichen Ortes der stellvertretenden Krisenbewältigung", Langfassung des Antrages des Projektes im SFB/FK 435 „Wissenskultur und gesellschaftlicher Wandel" der Univ. Frankfurt am Main, Unveröff. Manuskript, Frankfurt am Main, 1998

Oevermann 1998c: Oevermann, Ulrich, Ethische Verantwortung, Beschäftigung, Globalisierung", in: Unternehmen und Gesellschaft, 2 (1998), 14–20

Oevermann 1999: Oevermann, Ulrich, Die Krise der Arbeitsgesellschaft und das Bewährungsproblem des modernen Subjekts, Vortrag Sommerakademie der Studienstiftung des deutschen Volkes, St. Johann, 15.9.1999, Unveröff. Manuskript, Frankfurt am Main 1999 (Download-URL-Adresse: http://www.rz.uni-frankfurt.de/~hermeneu)

Oevermann/Allert/Konau/Krambeck 1979: Oevermann, Ulrich / Allert, Tillmann / Konau, Elisabeth / Krambeck, Jürgen, Die Methodologie einer „objektiven Hermeneutik" und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften, in: Soeffner, Hans-Georg (Hg.), Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften, Stuttgart 1979, 352–434

Oevermann/Simm 1985: Oevermann, Ulrich / Simm, Andreas, Zum Problem der Perserveranz in Delikttyp und modus operandi. Spurentext-Auslegung, Tätertyp-Rekonstruktion und die Strukturlogik

kriminalistischer Ermittlungspraxis. Zugleich eine Umformung der Perserveranzhypothese aus soziologisch-strukturanalytischer Sicht, in: Oevermann, Ulrich / Schuster, Leo / Simm, Andreas, Zum Problem der Perserveranz in Delikttyp und modus operandi. Spurentext-Auslegung, Tätertyp-Rekonstruktion und die Strukturlogik kriminalistischer Ermittlungspraxis. Zugleich eine Umformung der Perserveranzhypothese aus soziologisch-strukturanalytischer Sicht, Wiesbaden 1985, 129–437

Oevermann/Leidinger/Simm/Störmer/Tykwer 1994: Oevermann, Ulrich / Leidinger, Erwin / Simm, Andreas / Störmer, Thomas / Tykwer, Jörg, Kriminalistische Datenerschließung. Zur Reform des kriminalpolizeilichen Meldedienstes. Sonderband der BKA-Forschungsreihe, Wiesbaden: Bundeskriminalamt, 1994

Otto 1997: Otto, Ulrich (Hg.), Aufwachsen in Armut: Erfahrungswelten und soziale Lage von Kindern armer Familien, Opladen 1997

Parsons 1939: Parsons, Talcott, Die akademischen Berufe und die Sozialstruktur [1939], in: Parsons 1964, 160–179

Parsons 1964: Parsons, Talcott, Beiträge zur soziologischen Theorie. Hg. u. eingel. v. Dietrich Rüschemeyer, Neuwied 1964

Poferl 1998: Poferl, Angelika, „Wer viel konsumiert, ist reich. Wer nicht konsumiert, ist arm“ Ökologische Risikoerfahrung, soziale Ungleichheit und kulturelle Politik, in: Berger, Peter A. / Vester, Michael, Alte Ungleichheit Neue Spaltungen, Opladen 1998, 297–329

Reitemeier 1994: Reitemeier, Ulrich, Beraten im institutionellen Kontext, in: Nothdurft, Werner / Reitemeier, Ulrich / Schröder, Peter, Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge, (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache Mannheim ; Bd. 61), Tübingen 1994, 229–259

Sachße/Tennstedt 1980: Sachße, Christoph / Tennstedt, Florian, Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland, Bd.1, Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz 1980

Schaa 1995: Schaa, Gabriele, Ergebnisse der Befragung ehemaliger Absolventinnen und Absolventen der Verwaltungsfachhochschule im Herbst 1995, unveröffentlichtes Manuskript, Frankfurt am Main 1995

Schaa 1997: Schaa, Gabriele, Gruppenarbeit und Computer in der öffentlichen Verwaltung, Schmitten 1997

Schegloff 1967: Schegloff, Emanuel Abraham, The first five seconds. The order of conversational opening. University of California, Berkeley, Ph. D. 1967

Schegloff 1968: Schegloff, Emanuel Abraham, Sequencing in Conversational Openings, in: American Anthropologist, Heft 6, 70 (1968), 1075–1095

Schmoller 1890: Schmoller, G., Zur Social- und Gewerbepolitik der Gegenwart, Leipzig 1890

Schoch 1987: Schoch, Dietrich, Der Sozialhilfeantrag und die Ermittlung der rechtserheblichen Tatsachen, in: Zentralblatt für Sozialversicherung, Sozialhilfe und Versorgung, Heft 3, 41 (1987), 65 ff.

Schoch 1997: Schoch, Dietrich, Sozialhilfe: eine Herausforderung für die Kommunen, Hrsg. von der Friedrich-Ebert-Stiftung, Arbeitsgruppe Kommunalpolitik, Bonn 1997

Schoch 1998: Schoch, Dietrich, Sozialhilfe und Missbrauchsdiskussion, in: Zeitschrift für das Fürsorgewesen, Heft 10, o. Jg., (1998), 217–225

Schröter 1997: Schröter, H., Arabesken. Studien zum interkulturellen Verstehen im deutsch-marokkanischen Kontext. Frankfurt am Main/Berlin/Bern/New York/Paris/Wien 1997

Schwinn 1998: Schwinn, Thomas, Soziale Ungleichheit und funktionale Differenzierung. Wiederaufnahme einer Diskussion, in: Zeitschrift für Soziologie 27 (1998), 3–17

Seligman 1998: Seligman, Adam B., Trust and Sociability. On the Limits of Confidence and Role Expectations, in: American Journal of Economics and Sociology 57 (1998), 391–404.

Shklar 1997: Shklar, Judith. N., Über Ungerechtigkeit. Erkundungen zu einem moralischen Gefühl, Frankfurt am Main 1997

Siebenhaar/Sommer 1999: Siebenhaar, Benedikt / Sommer, Ralf, Erprobung und Untersuchung neuer Formen individueller Beratungsarbeit in der Sozialhilfe, in: Nachrichtendienst des Vereins für öffentliche und private Fürsorge (NDU), 79 Heft 3. (1999), 90–92

Simmel 1908: Simmel, Georg, Soziologie, Leipzig 1908

Stat. Bundesamt 1999: Stat. Bundesamt (Hg.), Sozialleistungen. Sozialhilfe in Deutschland, Wiesbaden 1999

Stolleis 1976: Stolleis, Michael, Quellen zur Geschichte des Sozialrechts, Göttingen 1976

Stumpfögger/Wiethoff 1989: Stumpfögger, Nikolaus / Wiethoff, Ulrich, Armutsverwaltung: Kritik und Perspektiven der Sozialhilfe, Berlin 1989

Stützle 1995: Stützle, Hans, Das soziale Netz in Deutschland: Leistungen und Grenzen, München 1995

Voit 1932: Voit, L. [Polizeioberst, Leiter des Nachrichtentechnischen Amtes im Polizeipräsidium Berlin]: Die Polizei-Straßenmelder und Polizei-Notrufanlage der Polizeiverwaltung Berlin, in: Telegraphen- und Fernsprech-Technik 8 (1932) 214–218

Vorläufige Ausbildungs- und Prüfungsordnung für den gehobenen Polizeivollzugsdienst des Landes Thüringen (Stand 12/94; auf der Grundlage des § 17 Abs. 2 und 3 des Thüringer Beamtengesetzes vom 17.06.1994) 1997

Watzlawick/Beavin/Jackson 1985: Watzlawick, Paul / Beavin, Janet H. / Jackson, Don D., Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien, Bern 1985[7]

Weber 1920: Weber, Max, Gesammelte Aufsätze zur Religionssoziologie, Bd.1, Tübingen 1920

Weber 1956: Weber, Max, Wirtschaft und Gesellschaft. Tübingen 1956 (Zuerst 1913), Kapitel III, §§3.4.: Die Legale Herrschaft mit bureaukratischem Verwaltungsstab, 60–166

Wenzel 1984: Wenzel, Angelika, Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt: eine empirische Untersuchung, Tübingen 1984

Wernet 1997: Andreas Wernet: Professioneller Habitus im Recht. Untersuchungen zur Professionalisierungsbedürftigkeit der Strafrechtspflege und zum Professionshabitus von Strafverteidigern. Mit einem Vorwort von Ulrich Oevermann. Berlin 1997

Wernet 2000: Wernet, Andreas, Einführung in die Interpretationstechnik der Objektiven Hermeneutik, Opladen 2000

Whalen/Zimmerman 1987: Whalen, Marylin / Zimmerman, Don H., Sequential and Institutional Contexts in Calls for Help, in: Social Psychology Quarterly 50 (1987), 172–185

Whalen/Zimmerman 1990: Whalen, Marylin / Zimmerman, Don, Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police, in: Language in Society 19 (1990), 465–492

Wöhrle 1998: Wöhrle, Armin (Hg.), Profession und Wissenschaft Sozialer Arbeit: Positionen in einer Phase der generellen Neuverortung und Spezifika in den neuen Bundesländern, Pfaffenweiler 1998

Zerche/Gründger 1996: Zerche, Jürgen / Gründger, Fritz, Sozialpolitik: Einführung in die ökonomische Theorie der Sozialpolitik, Düsseldorf 1996

Zimmer/Nährlich 1998: Zimmer, Annette / Nährlich, Stefan, Zur volkswirtschaftlichen Bedeutung der Sozialwirtschaft, in: Arnold, Ulli / Maelicke, Bernd (Hg.), Lehrbuch der Sozialwirtschaft, Baden-Baden 1998, 64–79

Zimmermann 1998: Zimmermann, Gunther E., Formen von Armut und Unterversorgung im Kindes- und Jugendalter, in: Klocke, Andreas / Hurrelmann, Klaus (Hg.), Kinder und Jugendliche in Armut: Umgang, Auswirkungen und Konsequenzen, Opladen 1998, 51–71

Zwick 1997: Zwick, Michael, „panta rhei" – Fluktuation und Strukturwandel der Sozialhilfeklientel, in: Müller, Siegfried / Otto, Ulrich (Hg.), Armut im Sozialstaat, Neuwied 1997, 49–94

Anhang: Hinweise zur Führung der Interviews[1]

Bei Auswahl und Gewinnung der Interviewees sowie für die Vereinbarung der Interviews ist zu beachten:

- dass Interviewer und Interviewee sich nicht kennen (falls möglich, kann diese wichtige Bedingung durch den ‚Austausch' von Interview-Partnern realisiert werden).
- dass darauf verwiesen wird, dass durch Einbindung des Projekts in die Ausbildung mögliche künftige Besserungen auf Seiten der Mitarbeiter erwartbar sind.
- dass darauf verwiesen wird; dass durch mögliche Fortführung des Projekts in der Organisationsberatung mögliche künftige Besserungen auf seiten der Arbeitsbedingungen erwartbar sind.
- dass ein möglichst tätigkeitsnaher Raum vereinbart wird, der aber zugleich ein wirklich ungestörtes Interview erlaubt.

Bei der Durchführung der Interviews:

- muß absolute Anonymität glaubhaft zugesichert werden.
- sollte der Beginn des Interviews möglichst ebenso deutlich das Interesse des Interviewers zum Ausdruck bringen wie das Mitteilungsbedürfnis des Interviewee ansprechen. (Vorschlag: *„Also, ich bin ja demnächst ebenfalls in einer ähnlichen Lage wie Sie, und deshalb interessiere ich mich für die Schwierigkeiten wie für die angenehmen Seiten, die der Kontakt mit dem Publikum so mit sich bringt. Vielleicht können Sie mir zunächst mal einen Fall schildern, der Ihnen besonders im Gedächtnis geblieben ist."*)
- sollte der Interviewee seine Gedanken möglichst frei entfalten können; das heißt aber nicht, dass nicht interessierte Nachfragen (auch natürlich Verständnisfragen – keine Scheu: der Interviewer ist *per definitionem* dumm) erlaubt sind: im Gegenteil. Auch erstaunte Kommentierung, die den Interviewee zur weiteren Erläuterung anregt, ist sinnvoll. *(„Wie? Das gibt's doch nicht!, erzählen Sie mal genauer!")*
- sollte entsprechend, je nachdem, mit welchem Fall der Interviewee beginnt, der kontrastierende Fall nachgefragt werden. (Vorschlag: *„Nun haben Sie mir von besonderen Schwierigkeiten [bzw. besonders angenehmen Umständen] beim Kontakt mit dem Publikum erzählt. Gibt es denn auch*

[1] Diese Hinweise wurden den Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Projekts (s. Kap. VI) als Arbeitshilfe an die Hand gegeben.

einen Fall, von dem Sie sagen würden dass er ganz anders war, oder sogar das genaue Gegenteil darstellt?")

- sollte nach der Erzählung von konkreten Fällen noch die generelle Einschätzung erhoben werden. (Vorschlag: *„Wenn Sie jetzt die beiden Falle gegeneinanderhalten, welcher von beiden meinen Sie ist eher für Ihre Arbeit typisch?"* – Nach der Antwort, wenn sie einsilbig bleibt, nachfragen: *„Warum? Erläutern Sie mal!"* – Evtl. mit eigenem Eindruck kontrastieren: *„Ja, aber ich habe den Eindruck, als wenn hier die Hölle los wäre (bzw. gar nicht so viel los wäre)"*
- sollte an geeigneter Stelle der Interviewee einmal konkret schildern, wie die Gespräche mit ablaufen (der Interviewer muß sich dumm stellen. *„ja, also wie geht das nun? Der Besucher klopft an, Sie sagen herein oder wie? Und wenn er reinkommt, was dann weiter?")*
- sollte außerdem etwa auf den Gebrauch von Spitznamen oder Schimpfwörtern geachtet werden, die sich der Interviewer merken und später erläutern lassen sollte – auch dann, wenn er meint, sie zu kennen. *(„Also Sie haben da eben von xy gesprochen: was meinen genau Sie damit?")* – Man muß allerdings darauf achten, dass die Frage nicht als Vorwurf erscheint.

Des weiteren sollte:

- versucht werden, zusätzliche biographische Daten zu dem Interviewee, insbesondere zu seinem Karriereweg (Alter, wann und wie ist er an die Stelle gelangt, beginnend mit Schulausbildung) zu ermitteln. Dies geschieht am besten gesprächsweise, und zwar am Ende des Interviews über die Arbeitsbedingungen.
- soweit es die datenrechtlichen Bestimmungen zulassen – zusätzliches Material bzw. zusätzliche Informationen über problematische Fälle (und kontrastiv dazu über unproblematische Fälle) erhoben werden. Dies sollte ganz am Ende geschehen, wenn es nicht in den Verlauf der Schilderung als interessierte Nachfrage eingefügt werden kann.
- möglichst der Arbeitsplatz (offizielle Gestaltung: Anordnung von Aktenschrank, PC auf dem Schreibtisch, Schreibtisch und Sitzmöglichkeit für Besucher zueinander und im Raum (evtl. Skizze); halboffizielle Ausstattung: Kaffeemaschine usw., persönliche Ausschmückung: Poster, Urlaubspostkarten, Tassen, Ascher usw.) unauffällig inspiziert und die Beobachtung in einem Gedächtnisprotokoll unmittelbar nach dem Interview festgehalten werden.

Bei der Aufnahme der Interviews:

- sollte ein Diktiergerät, ein DAT-Gerät oder ein guter aufnahmefähiger Walkman verwendet werden.

Bei der Verschriftung der Interviews ist folgendes zu beachten:

- Es muß wörtlich transkribiert werden, ‚wörtlich' ist hier wirklich wörtlich zu nehmen: Es dürfen keine sprachlichen Glättungen vorgenommen werden, Pausen müssen notiert werden (längere Pausen in Sekunden), ‚ähs' ‚ems' und ‚öhs', mit Hüsteln und auffälligen Atemgeräusche usw. dürfen nicht vernachlässigt werden.
- Es sollte komplett verschriftet werden; minimal aber müssen zunächst der Anfang, bis der Gesprächsfluß läuft, sowie ausgewählte Passagen, die Ihnen selbst auffällig, schwierig oder besonders aufschlussreich zu sein scheinen, verschriftet werden. – Nach der ersten Auswertung wird gezielt nach weiteren Stellen gesucht, die das erste Ergebnis reichhaltiger machen können, bzw. nach solchen, die ihm zu widersprechen scheinen. Dies kann im ‚Minimalfall' durch Anhören des Bandes und weitere Verschriftung geschehen.
- Identifizierende Äußerungen (Namen von Personen, Gemeinden, etc.) müssen maskiert werden.

Für *Transkriptionszeichen* werden folgende Vorschläge gemacht:

- Die Äußerungen werden fortlaufend nummeriert, des Weiteren erhalten sie einen Buchstaben zur Kennzeichnung des jeweiligen Sprechers (etwa „I" für Interviewer, „B" für Interviewee) sowie eine mit dem Sprecher verbundene fortlaufende Nummerierung (die ersten Äußerungen sind also etwa wie folgt gekennzeichnet: (1 I 1: ..... 2 B 1: ..... 3 I 2:. 4 B2: .... usw.)
- Satzzeichen werden gemäß der Betonung verwendet, nicht gemäß den grammatisch korrekten Regeln (? = Frage-Intonation / ' = leichte Stimmhebung / . = Stimmsenkung / ; = leichte Stimmsenkung / ! = Ausruf-Intonation)
- Sonstige Auffälligkeiten sollten in der Verschriftung eindeutig gekennzeichnet werden (etwa Unterstreichung für Betonung, Einklammerung mit *Sternchen* bei gleichzeitigem Sprechen, usw.).
- Falls Sie einen PC mit entsprechendem Textprogramm verwenden, wäre eine Zeilennummerierung im Transkript hilfreich.

Analyse und Forschung
Sozialwissenschaften

103 Milliarden DM wurden 1998 im sozialen Bereich ausgegeben, ein Betrag, über dessen sinnvolle Verwendung nicht erst seit der Finanzknappheit der öffentlichen Hand diskutiert wird. Die aktuellen, betriebswirtschaftlichen Reformversuche müssen fehlschlagen, weil sie das grundlegende Handlungsproblem des Personals der Sozialverwaltungen nicht ausreichend berücksichtigen. Unklare Zielvorgaben und divergierende Vorstellungen über adäquate Hilfe erschweren die Arbeit zusätzlich. Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden mit ihren Problemen weitgehend alleingelassen und entwickeln spezifische Handlungsstrategien, um ihre komplexen Aufgaben zu bewältigen. Die Studie ist ein Beitrag zu einer grundlegenden Diskussion um Arbeitsbedingungen, Professionalisierungsansätze und Zielvorgaben in der Arbeit der sozialen Ämter und der Sozialpolitik insgesamt.

Eva-Marie von Harrach ist Professorin für Soziologie, insbesondere Organisations- und Verwaltungssoziologie, sowie Sozialpsychologie der Arbeit und Arbeitsmethodik an der Verwaltungsfachhochschule in Hessen, Abteilung Frankfurt.
Thomas Loer ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Dortmund, Herausgeber und Redakteur von *sozialer sinn* und Redakteur von *Lernende Schule.*
Oliver Schmidtke ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Sozialisationsforschung und Sozialpsychologie der Johann-Wolfgang-Goethe-Universität in Frankfurt am Main.

ISBN 3-87940-723-1
UVK Universitätsverlag Konstanz GmbH
www.uvk.de